



TESIS PM-147501

**EVALUASI *FITNESS FUNCTION* APLIKASI PBB *ONLINE* MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *HOT FIT MODEL*
STUDI EMPIRIS: BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN
DAERAH - PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

DHIKA WAHYU OCTAVIANI
NRP. 09211650053025

DOSEN PEMBIMBING
Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.

DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI
BIDANG KEAHLIAN MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS BISNIS & MANAJEMEN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2018

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Manajemen Teknologi (M.MT)
di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Oleh :

DHIKA WAHYU OCTAVIANI
NRP. 09211650053025

Tanggal Ujian : 7 Juli 2018
Periode Wisuda : September 2018

Disetujui oleh :

1. Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D
NIP : 19700427 200501 2 001

(Pembimbing)

2. Dr.Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom.
NIP : 19730219 199802 1 001

(Penguji)

3. Faizal Mahananto, S.Kom., M.Eng., Ph.D
NIP : 5200201301010

(Penguji)



Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi,

Prof. Dr. Ir. Udisubakti Ciptomulyono, M.Eng.Sc.
NIP. 19590318 198701 1 001

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

**EVALUASI *FITNESS FUNCTION* APLIKASI PBB ONLINE MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *HOT FIT MODEL***

**STUDI EMPIRIS: BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN
DAERAH – PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Nama Mahasiswa : Dhika Wahyu Octaviani
NRP : 09211650053025
Pembimbing : Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.

ABSTRAK

Sumber pemasukan negara terbesar di Indonesia adalah lewat penerimaan pajak. Pembagian penerimaan pajak dibagi menjadi 2, yaitu Pajak Pusat yang dikelola langsung oleh Direktorat Jendral Pajak dan Pajak Daerah yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota/Kabupaten. Sebagai kota terbesar kedua di Indonesia, Kota Surabaya telah menjadi kota pertama yang menjadi percontohan untuk pengelolaan pajak daerah sendiri sejak tahun 2011 yang dikelola oleh pemerintah kota salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dalam mengoptimalkan pelayanan maka sejak bulan Februari 2017 Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pelayanan PBB secara *online* melalui aplikasi berbasis situs web. Hingga saat ini situs pelayanan PBB *online* masih terus beroperasi dan belum ada evaluasi yang dilakukan. Oleh karena itu diperlukan sebuah evaluasi untuk situs pelayanan yang ada saat ini. Terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan dalam memberikan evaluasi seperti *Task TechnologyFit* (TTF) *Analysis*, *End User Satisfaction*, *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Hot Fit Model*. *Hot Fit Model* merupakan model yang lengkap dan paling sesuai dengan kondisi permasalahan yang ada karena menangani variabel Komponen Manusia (*Human*), Komponen Organisasi (*Organization*), dan Komponen Teknologi (*Technology*).

Penelitian ini menghasilkan hipotesis yang diajukan banyak yang sudah memenuhi dan masih ada yang belum memenuhi. Adapun faktor-faktor yang paling berpengaruh hingga kurang berpengaruh adalah Kualitas Layanan > Kualitas Informasi > Struktur (Organisasi) > Kepuasan Pengguna > Kualitas Sistem > Penggunaan Sistem.

kata kunci: *Fitness Function*, *HOT Fit*, Pajak, dan PBB

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

***FITNESS FUNCTION EVALUATION USING HOT FIT MODEL APPROACH.
EMPIRICAL STUDY: BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN
DAERAH - SURABAYA CITY GOVERNMENT***

Student Name : Dhika Wahyu Octaviani
Student Identity Number : 09211650053025
Supervisor : Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.

ABSTRACT

The largest source of state income in Indonesia comes from tax revenue. Tax revenue divide into two resource, the Central Tax which is managed directly by the Directorate General of Taxes and Local Taxes managed by the Provincial Government and City/District Government. As the second largest city in Indonesia, Surabaya has become the first city to a pilot project for the Tax self-management since 2011 managed by the city government one of them is the Land and Building Tax (Pajak Bumi dan Bangunan-PBB). In optimizing the tax services, since February 2017 Taxpayers may apply online through web-based applications. Until recently, the website for Land and Building tax services is operating and no evaluation has been done. Therefore an evaluation is required for the existing service site. There are several methods that can be done in providing evaluation like Task Technology Fit (TTF) Analysis, End User Satisfaction, Technology Acceptance Model (TAM), and Hot Fit Model. Hot Fit Model is a complete model and most suitable to the existing problem conditions because it handles Human Component variable, Organization Component (Organization), Technology Component (Technology).

This research produces the proposed hypotheses some already fulfill and the other still not fulfilled. The most influential factors to less influential are Quality of Service > Quality of Information > Structure (Organization) > User Satisfaction > System Quality > System Usage.

Keyword : Fitness Function, HOT Fit, Land and Building Tax, and Tax

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “*Evaluasi Fitness Function Aplikasi PBB Online Menggunakan Pendekatan HOT-Fit Model. Studi Empiris: Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah-Pemerintah Kota Surabaya*”.

Keberhasilan dalam penyelesaian proposal tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada semua pihak, terutama kepada:

1. Suamiku Rico Rizki Aji serta anakku yang masih dalam kandungan yang telah menemani, memberi motivasi, dan menjadi rekan berbagi untuk penulis.
2. Orang tua serta kedua adik, atas doa dan kasih sayang yang tulus, serta motivasi yang tiada henti sehingga dapat mengantarkan penulis untuk menyelesaikan masa studinya.
3. Bapak Dr. Ir. R. V. Hari Ginardi, M.Sc., selaku dosen wali penulis, yang selalu memberikan bimbingan, dukungan, serta motivasi selama masa studi di Program Studi Magister Manajemen Teknologi-ITS.
4. Ibu Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D., selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, ilmu, kesabaran dan bantuan-bantuan berharga lainnya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini tepat pada waktunya.
5. Bapak dan Ibu dosen dan karyawan Program Studi Magister Manajemen Teknologi-ITS yang telah banyak mengajarkan ilmu pada penulis selama menempuh studi di Program Studi Magister Manajemen Teknologi-ITS.
6. Rekan Staff IT dan Pelayanan PBB Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah-Pemerintah Kota Surabaya yang telah membantu dalam pengumpulan data
7. Rekan-rekan seperjuangan MTI 2016 yang selalu memberikan bantuan, semangat, canda tawa serta menemani penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Magister Manajemen Teknologi-ITS.

Penulis mohon maaf bila terdapat kesalahan, kelalaian, maupun kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan sebagai bahan perbaikan kedepan.

Surabaya, Maret 2018

Dhika Wahyu Octaviani

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah.....	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II	5
KAJIANPUSTAKA.....	5
2.1. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah-Pemerintah Kota Surabaya	5
2.1.1. Sejarah Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya.....	5
2.1.2. Visi, Misi Perusahaan.....	8
2.1.3. Struktur Organisasi.....	9
2.1.4. Bidang Pajak Bumi dan Bangunan.....	11
2.1.5. Pelayanan PBB	12
2.1.6. Aplikasi PBB <i>Online</i>	14
2.2. <i>Human-Organization-Technology</i> (HOT) <i>Fit</i> Model.....	15
2.2.1. <i>Human</i> (Manusia).....	18

2.2.2. <i>Organization</i> (Organisasi)	19
2.2.3. <i>Technology</i> (Teknologi)	19
2.3. Skala Pengukuran	20
2.3.1. Skala <i>likert</i>	21
BAB III	23
METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Studi Literatur	23
3.1.1. Kajian Pustaka	23
3.1.2. Telaah Proses Bisnis	23
3.1.3. Pengembangan Model Penelitian	26
3.1.4. Perumusan Hipotesis	27
3.1.5. Penentuan Variabel Indikator	27
3.2. Tahap Pengumpulan Data	29
3.2.1. Penyusunan Kuisisioner	29
3.2.2. Menentukan Populasi dan Sampel	30
3.2.3. Uji Asumsi Kuisisioner	30
3.3. Analisis PLS	31
3.4. Kesimpulan	34
3.5. Rekomendasi	34
3.6. Jadwal Kegiatan Penelitian	34
BAB IV PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	37
4.1. Pengumpulan Data	37
4.2. Uji Asumsi Kuisisioner	37
4.2.1. Uji Valliditas	37
4.2.2. Uji Reliabilitas	39
4.3. Analisa PLS	40
4.3.1. Spesifikasi Model	40

4.3.2. Identifikasi Variabel	41
4.3.3. Pengolahan Data dengan SmartPLS	43
4.4. Uji Kualitas Model	45
4.4.1. Outer Loadings	47
4.4.2. Discriminant Validity	49
4.5. Pengujian Hipotesis dengan Bootstrapping	52
4.5.1. Path Coefficients	52
4.6. Outer Model	53
4.6.1. Convergent Validity	53
4.6.2. Validitas (Average Variance Extracted/AVE)	53
4.6.3. Reliabilitas	55
4.6.4. Discriminant Validity	56
4.7. Inner Model	57
4.7.1. R-Square	57
4.7.2. F Square	58
4.8. Uji Hipotesis	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	64
5.2.1. Saran untuk Penelitian Selanjutnya	64
5.2.2 Saran untuk Perusahaan	64
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71
BIOGRAFI PENULIS	71

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pengalihan PBB	6
Gambar 2.2 Gedung Pemerintah Kota Surabaya	7
Gambar 2.3. Struktur Organisasi BPKPD.....	11
Gambar 2.4. Pelayanan PBB di kantor pusat BPKPD	13
Gambar 2.5. Aplikasi PBB <i>Online</i>	14
Gambar 2.6. Model <i>Human-Organization-Technology (HOT) Fit</i>	17
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian	24
Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian Lanjutan	25
Gambar 3.3. Model Penelitian	26
Gambar 4. 1. Hipotesa berdasar HOT-Fit Model	43
Gambar 4. 2. Diagram Jalur PLS dengan SmartPLS	45
Gambar 4. 3. Diagram Jalur Setelah Kalkulasi.....	46
Gambar 4. 4. Hasil Diagram Batang Cronbach's Alpha	51
Gambar 4. 5. Hasil Diagram Batang Composite Reliability.....	51
Gambar 4. 6. Hasil Construct Reliability dan Validity	54
Gambar 4. 7. Diagram Batang AVE	54
Gambar 4. 8. Diagram Batang Composite Reliability	55
Gambar 4. 9. Hasil R Square	57
Gambar 4. 10. Diagram Batang F Square	59
Gambar 5.1 Performance Importance Analysis (PIA).....	65

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Contoh Kuisisioner dengan Skala Likert.....	21
Tabel 3. 1. Variabel Indikator dalam Penelitian	28
Tabel 3. 2. Tabel Jadwal Rencana & Kegiatan.....	35
Tabel 4. 1. Uji Validitas SPSS	38
Tabel 4. 2. Uji Reliabilitas SPSS	40
Tabel 4. 3. Variabel Indikator berdasar HOT-Fit Model	41
Tabel 4. 4. Rule of Tumbs Validitas dan Reliabilitas pada PLS	47
Tabel 4. 5. Hasil Outer Loading	47
Tabel 4. 6. Hasil Discriminant Validity	49
Tabel 4. 7 Hasil Path Coefficients	52
Tabel 4. 8. Hasil Discriminant Validity	56
Tabel 4. 9. hasil R Square	57
Tabel 4. 10. Path Coefficients.....	60
Tabel 5. 1. Tabel Kuadran Outer Loading dibanding nilai rata-rata.....	65
Tabel 5.2. Tabel Nilai Rata-Rata dan Outer Loading pada Faktor Kualitas Layanan	66
Tabel 5.3 Tabel Nilai Rata-Rata dan Outer Loading pada Faktor Kualitas Informasi	66

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Pemaparan tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum mengenai penelitian yang akan dilaksanakan.

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan iuran wajib masyarakat kepada kas negara yang berdasarkan sesuai dengan ketentuan undang-undang [1]. Pemerintah memungut pajak kepada masyarakatnya berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk menutupbiayayang harus dikeluarkan oleh pemerintah dalam mencapai kesejahteraan bersama. Dapat dikatakan bahwa pajakadalah pembayaran kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dimana pembayaran pajak tidak mendapatkan balasan secara langsung dan hasilnya digunakan untuk kepentingan umum.

Sumber pemasukan negara terbesar di Indonesia adalah lewat penerimaan pajak. Pembagian penerimaan pajak dibagi menjadi 2, yaitu Pajak Pusat yang dikelola langsung oleh Direktorat Jendral Pajak dan Pajak Daerah yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota/Kabupaten. Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengalihan pengelolaan PBB dilaksanakan mulai 1 Januari 2011 ke seluruh pemerintahan kabupaten/kota dimulai paling lambat 1 Januari 2014. Kota Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia sejak tahun 2011 dipercaya sebagai kota pertama yang menjadi percontohan untuk pengelolaan pajak daerah sendiri oleh pemerintah kota salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)[2]. Saat ini, di kota Surabaya PBB diatur dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya nomor 10 tahun 2010 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Dalam mengoptimalkan pelayanan maka sejak bulan Februari 2017 Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pelayanan PBB secara *online* melalui aplikasi berbasis web. Hal ini dilakukan seiring dengan perkembangan teknologi yang cukup pesat,

sehingga permohonan pelayanan PBB yang selama ini diajukan secara konvensional dapat dilayani dengan lebih cepat, efisien, efektif, dan akurat sehingga dapat memaksimalkan pelayanan pada masyarakat.

Layanan PBB *Online* antara lain melayani permohonan non-SK, yaitu pelayanan permohonan informasi dari PBB yang dimiliki tanpa melakukan perubahan data seperti keterangan NJOP (Nilai Jual Objek Pajak), cetak Salinan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang), Surat Keterangan Lunas PBB, dan Legalisir SPPT. Alur proses setiap permohonan pelayanan PBB hampir sama yaitu diawali dengan mengisi formulir permohonan dan dilanjutkan dengan mengunggah kelengkapan berkas.

Penelitian ini akan mengambil studi kasus di Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya sebagai pengelola pajak PBB di kota Surabaya yang juga merupakan kota percontohan yang pertama kali diberikan kewenangan untuk mengelola PBB sendiri di Indonesia. Aplikasi PBB *Online* sejak awal diterapkan dan hingga saat ini situs pelayanan PBB *online* masih terus beroperasi dan belum pernah ada evaluasi yang dilakukan. Oleh karena itu diperlukan sebuah proses evaluasi untuk situs pelayanan yang ada saat ini. Terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan dalam memberikan evaluasi pada aplikasi pelayanan berbasis web antara lain Terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan dalam memberikan evaluasi seperti *Task TechnologyFit* (TTF) *Analysis*, *End User Satisfaction*, *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Hot Fit Model*. *Hot Fit Model* merupakan model yang lengkap dan paling sesuai dengan kondisi permasalahan yang ada karena didalamnya menangani variabel Komponen Manusia (*Human*), Komponen Organisasi (*Organization*), dan Komponen Teknologi (*Technology*). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penilaian berdasarkan uji *Fitness Function* dengan *Hot Fit* model pada aplikasi PBB *Online*, sehingga penilaian tersebut dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan layanan dari aplikasi PBB *Online*. Melalui hasil evaluasi yang dilakukan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan PBB di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya dan Wajib Pajak yang telah berkontribusi melakukan pembayaran PBB mendapatkan pelayanan optimal dan memenuhi harapan Wajib Pajak kota Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah aplikasi PBB *Online* sudah sesuai dengan kebutuhan proses pelayanan PBB di BPKPD Pemkot Surabaya?
2. Faktor apa saja yang diperlukan agar Aplikasi PBB *Online* sesuai dengan kebutuhan proses pelayanan PBB di BPKPD Pemkot Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis aplikasi PBB *Online* sudah sesuai dengan kebutuhan proses pelayanan PBB di BPKPD Pemkot Surabaya
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang diperlukan diperlukan agar Aplikasi PBB *Online* sesuai dengan kebutuhan proses pelayanan PBB di BPKPD Pemkot Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan evaluasi aplikasi PBB *Online* BPKPD Pemkot Surabaya yang dapat dijadikan masukan dalam pengambilan kebijakan dan pengembangan berikutnya.
2. Manfaat akademik adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata Dua (S2) pada program Magister Manajemen Teknologi (MMT) Program Pascasarjana Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS).

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah ditentukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi PBB *Online* Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya beralamat di <http://pbb.bpkpd.surabaya.go.id/>.

2. Fasilitas Layanan PBB *Online* hingga Januari 2018 yaitu Pelayanan Non SK (Salinan SPPT, Keterangan NJOP, Keterangan Lunas, dan Legalisir) dan Pelayanan SK (Pendataan dan Pendaftaran Objek Pajak Baru).

1.6. Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menyajikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, metodologi, dan sistematika penulisan

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menyajikan kajian literatur mengenai teori yang digunakan dalam penelitian, penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti, serta kondisi tempat penelitian ini dilaksanakan.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menyajikan metodologi dan langkah-langkah yang akan diambil untuk melaksanakan penelitian, serta jadwal pelaksanaan penelitian ini.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyajikan mengenai pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan dan analisis hasil penelitian yang diperoleh.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran yang didapatkan dari pembahasan hasil penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang informasi dari tempat studi kasus serta teori-teori penunjang yang digunakan sebagai acuan dalam pembuatan laporan penelitian dengan judul *“Evaluasi Fitness Function PBB Online Menggunakan Pendekatan Hot Fit Model. Studi Empiris: Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah-Pemerintah Kota Surabaya”*.

2.1. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah-Pemerintah Kota Surabaya

Pada sub-bab ini akan dijelaskan Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya sebagai tempat studi kasus penelitian ini. Sub bab ini terbagi atas beberapa bagian yakni sejarah, visi, misi, struktur organisasi Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya.

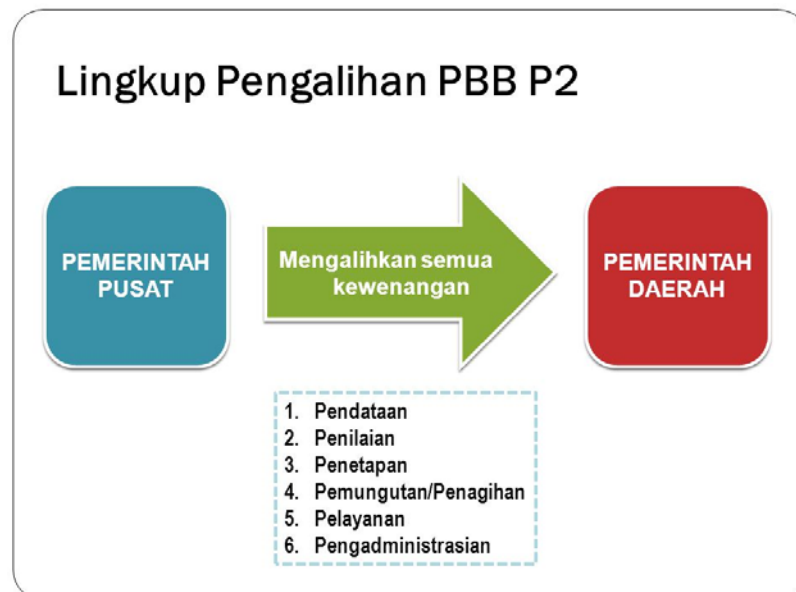
2.1.1. Sejarah Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur/Jawa Tengah/Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta maka terbentuklah Organisasi Sekertariat Kota Besar didalam menjalankan roda pemerintahan sebagai badan hukum publik maka pungutan daerah sebagai sumber pembiayaan rumah tangga daerah yang dilaksanakan oleh bagian umum. Pungutan daerah ini perlu mendapat pengelolaan yang khusus maka terbentuklah bagian pajak daerah. Keluarnya SK Walikota Kepada Daerah Kotamadya Nomor 799/K Tanggal 28 November 1969 fungsi bagian pajak ini ditingkatkan lagi menjadi suatu dinas dengan nama Dinas Pendapatan dan Pajak Daerah (DPPD KMS). Hal ini terus berlangsung hingga kurun waktu hampir 10 tahun.

Pada saat terbentuk keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 363/77 tentang susunan Organisasi Dinas Daerah dan selanjutnya didukung oleh Surat Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor KPUD 7/12/14-101 tanggal 6 Juni 1978 tentang pembentukan instansi pemungutan PAD di Kabupaten/Kota Daerah Tingkat II se-

Indonesia dalam rangka pelaksanaan MAPENDA yaitu suatu sistem yang merupakan pedoman dalam pengelolaan pendapatan daerah berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri yaitu Pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 1979 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Cara Dinas Pendapatan Daerah Kota Tingkat II Surabaya tanggal 13 September 1979 resmi DPPD KMS menjadi Dinas Pendapatan Daerah Kota Surabaya.

Pada tanggal 5 Mei 2001 tentang susunan organisasi dan tata Dinas Pendapatan Kota Surabaya (DISPENDA-KMS) menjadi Dinas Pendapatan Kota Surabaya (DISPENKOT) berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2001 dengan ketentuan pasal 27. Dalam masa perjalanan dinas kurang lebih 10 tahun kemudian ada penyempurnaan sistem MAPENDA menjadi MAPETDA (Manual Administrasi Pendapatan Daerah). Sistem MAPETDA ini merupakan sistem dan prosedur perpajakan, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya serta pungutan PBB di 99 Kabupaten/Kota Tingkat II se-Indonesia. pengalihan PBB dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Kabupaten/Kota Tingkat 2 dapat terlihat pada gambar 2.1 dibawah.



Gambar 2.1 Pengalihan PBB

Tindak lanjut dari Keputusan Menteri Dalam Negeri tersebut segera dilaksanakan dengan keluarnya Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 1989 tanggal 16 Desember 1989 yaitu tentang Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Kota

Daerah Tingkat II Surabaya dalam kaitannya pelaksanaan sistem MAPATDA agar dapat mencapai daya guna yang lebih dalam kaitannya mewujudkan otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab. Pada tanggal 30 April 1977 Kantor Walikota Surabaya Dinas Pendapatan Kota Surabaya (DISPENKOT) telah diresmikan pembukaannya oleh Bapak Amir Mahmud yang pada saat itu menjabat sebagai Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia yang berkantor pusat di Gedung Pemerintahan Kota Surabaya, Jalan Jimerto No.21-25 lantai 1-2 Surabaya atau belakang Kantor Wali Kota Surabaya. Pada tahun 2017 mengalami perubahan nama menjadi Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya.



Gambar 2.2. Gedung Pemerintah Kota Surabaya

Badan ini memiliki 5 Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) yang tersebar di berbagai wilayah di Surabaya, yang terdiri dari:

1. UPTB Pelayanan Pajak Daerah Surabaya 1, meliputi wilayah kerja Kecamatan Bubutan, Bulak, Kenjeran, Semampir, Pabean Cantikan dan Krembangan.
2. UPTB Pelayanan Pajak Daerah Surabaya 2, meliputi wilayah kerja Kecamatan Gunung Anyar, Sukolilo, Rungkut, Mulyorejo, Tenggiling Mejoyo, dan Wonocolo.

3. UPTB Pelayanan Pajak Daerah Surabaya 3, meliputi wilayah kerja Kecamatan Dukuh Pakis, Gayungan, Jambangan, Wiyung, Karang Pilang, dan Sawahan.
4. UPTB Pelayanan Pajak Daerah Surabaya 4, meliputi wilayah kerja Kecamatan Asem Rowo, Benowo, Lakarsantri, Pakal, Sambikerep, Sukomanunggal, dan Tandes,
5. UPTB Pelayanan Pajak Daerah Surabaya 5, meliputi wilayah kerja Kecamatan Genteng, Gubeng, Simokerto, Tambaksari, Tegalsari, dan Wonokromo.

2.1.2. Visi, Misi Perusahaan

Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi :

Pengelolaan keuangan dan pemungutan pajak yang Profesional, Transparan dan Akuntabel. Maksud dari Visi tersebut tercermin dari 3 kata kunci yaitu:

Profesional yang berarti selalu mengembangkan (memperbarui) diri secara cepat terhadap perkembangan dan perubahan yang ada sehingga mampu melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan di bidang pengelolaan pendapatan dan keuangan daerah.

Transparan sebagai satuan kerja Pengelola Keuangan Daerah yang menghasilkan informasi Keuangan Daerah harus mampu menyajikan dan menyediakan informasi yang terbuka serta mudah diakses dan dipahami oleh semua pihak sesuai peraturan perundangan.

Akuntabel yang berarti pengelolaan keuangan daerah yang tercermin dalam laporan keuangan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan. Visi tersebut sejalan dengan visikota yang telah ditetapkan dirancangan awal RPJM yaitu "Surabaya Cerdas dan Peduli". Adanya unsur kecerdasan dalam visi kota akan selalu berdampak pada sikap yang profesional.

Misi:

Meningkatkan pengelolaan pendapatan dan pengelolaan keuangan daerah yang efektif dan efisien. Arti dan makna misi Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya sebagaimana tersebut diatas adalah:

Efisien yang dimaksud adalah bahwa dalam menyusun, melaksanakan, mempertanggungjawabkan keuangan daerah sesuai dengan yang ada di peraturan dan penjabaran APBD, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya menggunakan sistem dan prosedur dalam pengelolaannya.

Efektif yang dimaksud adalah dalam menyusun, melaksanakan, dan mempertanggungjawabkan keuangan daerah, penggunaan APBD disesuaikan dengan peraturan yang berlaku.

2.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan pola yang disusun, ditetapkan, dan saling berhubungan serta penggambaran wewenang dan tanggung jawab antara tiap bagian yang ada pada suatu instansi atau perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasional demi terciptanya suatu tujuan.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, diharapkan kemampuan Daerah untuk membiayai kebutuhan pengeluarannya semakin besar karena daerah dapat dengan mudah menyesuaikan pendapatannya sejalan dengan adanya peningkatan dan perluasan bisnis Pajak Daerah dan diskresi dalam penertapan tarif (*Local Taxing Power*). Ketika tidak diberikan kewenangan kepada daerah untuk menetapkan jenis pajak baru akan memberikan kepastian bagi masyarakat dan dunia usaha yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan serta meminimalkan adanya pungutan liar yang menyebabkan ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*).

Seiring dengan perkembangan kebutuhan pelaksanaan kewenangan tugas pokok dan fungsi maka perlu dilakukan penyesuaian kelembagaan dimana DPPK (Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan) mulai Tahun 2014 mengelola Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Berdasarkan Undang-Undang 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi maka PBB menjadi Pajak Daerah yang dikelola sepenuhnya oleh Pemerintah

Daerah. Tujuan dari pengalihan PBB-P2 menjadi Pajak Daerah Sesuai UU Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) adalah untuk memperluas objek pajak daerah dan retribusi daerah, menambah jenis pajak daerah dan retribusi daerah (termasuk pengalihan PBB Perdesaan dan Perkotaan dan BPHTB menjadi Pajak Daerah), memberikan diskresi penetapan tarif pajak kepada daerah, dan menyerahkan fungsi pajak sebagai instrumen penganggaran dan peraturan daerah. Untuk itu sesuai dengan kebutuhan maka terdapat perubahan mengenai rincian tugas dan fungsi Dinas Kota Surabaya, yaitu Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya menjadi Peraturan Wali Kota Nomor 26 Tahun 2013 tentang Rincian dan Tugas dan fungsi Dinas Kota Surabaya.

Pada bulan Januari 2017, DPPK Surabaya mengalami perubahan menjadi Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD).

Struktur organisasi BPKPD Surabaya seperti pada gambar 2.3 terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat
3. Bidang Pendapatan Pajak Daerah
4. Bidang Perimbangan Dan Lain-Lain Pendapatan
5. Bidang Anggaran Dan Pembendaharaan
6. Bidang Kas Dan Akuntansi
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTB)
8. Subbag TU



Gambar 2.3. Struktur Organisasi BPKPD

2.1.4. Bidang Pajak Bumi dan Bangunan

Berikut uraian mengenai Pajak Bumi dan Bangunan yang ada di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 77 :

1. Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah Bumi dan/atau Bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usahaperkebunan, perhutanan, dan pertambangan.
2. Termasuk dalam pengertian Bangunan adalah:
 - a. jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks Bangunan tersebut;
 - b. jalan tol;
 - c. kolam renang;
 - d. pagar mewah;
 - e. tempat olahraga;

- f. galangan kapal, dermaga;
 - g. taman mewah;
3. Objek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaandan Perkotaan adalah objek pajak yang:
- a. Digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan
 - b. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan
 - c. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu
 - d. Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak

2.1.5. Pelayanan PBB

Pelayanan PBB merupakan pelayanan yang dilakukan atas permintaan dari Wajib Pajak atau diwakilkan oleh kuasa yang dilengkapi surat keterangan kuasa bermaterai. Jenis Pelayanan terbagi menjadi 2 yaitu pelayanan SK (Surat Keputusan) dan non-SK.

Pelayanan SK merupakan permohonan pelayanan yang mengubah atau membuat data dari objek pajak. Pelayanan SK antara lain terdiri dari Pembuatan Objek Pajak Baru, Mutasi Balik Nama, Mutasi Pemecahan, dan Pembetulan Objek Pajak.

Pelayanan Non-SK merupakan permohonan pelayanan untuk meminta data yang sudah ada dari objek pajak. Pelayanan ini cukup banyak dan sering dibutuhkan oleh wajib pajak untuk kelengkapan data untuk pengurusan berkas di dinas/badan lain. Pelayanan non-SK antara lain terdiri dari Keterangan NJOP.



Gambar 2.4. Pelayanan PBB di kantor pusat BPKPD

Pelayanan PBB di kota Surabaya saat ini terdiri dari 2 bentuk, yaitu layanan konvensional secara manual dan layanan PBB *Online*. Layanan PBB Konvensional dilakukan dengan cara datang ke kantor pengurusan PBB yang ada di pusat, cabang UPTB, maupun UPTSA. Wajib Pajak harus mengambil nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan berkas yang akan diajukan. Setelah nomor antrian dipanggil, Wajib Pajak dapat berkonsultasi dengan petugas loket pelayanan PBB seperti pada gambar 2.4. Petugas akan memberikan solusi pengajuan Pelayanan PBB yang tepat diajukan sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak. Setelah itu Wajib Pajak akan melakukan pengisian Formulir dari permohonan Pelayanan PBB yang akan diajukan. Petugas akan melakukan pengecekan berkas yang dibawa oleh Wajib Pajak apakah lengkap dan sesuai dengan persyaratan dari pemohonan Pelayanan yang akan diajukan. Apabila berkas masih kurang lengkap, permohonan pelayanan PBB akan ditolak dan petugas akan menjelaskan kekurangan dari pengajuan yang diajukan oleh wajib pajak dan mereka akan diminta untuk melengkapi berkas tersebut dan kembali datang untuk melakukan pengajuan. Tetapi jika berkas pengajuan sudah lengkap maka

Wajib Pajak akan mendapatkan slip tanpa bukti pelayanan PBB yang berisi nomor pelayanan yang diajukan dan dapat meninggalkan kantor Pelayanan PBB.

Selanjutnya WP akan mendapatkan pemberitahuan lewat SMS bahwa berkasnya sudah selesai diproses dan dapat melakukan pengambilan hasil di kantor Pelayanan PBB. Wajib pajak dapat melakukan pengambilan hasil dengan menunjukkan SMS yang diterima dan membawa tanda terima Pelayanan PBB serta fotocopy KTP.

2.1.6. Aplikasi PBB Online

Aplikasi *PBBOnline* merupakan sebuah aplikasi berbasis situs web yang dapat diakses dengan peramban yang ada di PC maupun yang ada di handphone sehingga diharapkan akan dapat memudahkan pengguna atau Wajib Pajak dalam melakukan pengajuan Pelayanan PBB. Pelayanan PBB konvensional yang sebelumnya dianggap cukup merepotkan karena menghabiskan waktu untuk dating langsung ke kantor Pelayanan PBB yang tidak jarang harus kembali berkali-kali untuk melengkapi berkas dan mengambil hasil. Selain itu pelayanan secara konvensional juga memerlukan waktu yang panjang untuk antrian pengajuan ke Loker Pelayanan PBB.

Dengan adanya Pelayanan PBB *Online* masyarakat akan dimudahkan untuk dapat melakukan pelayanan dimanapun dan kapanpun sehingga dapat menghemat waktu, tenaga serta biaya.



Gambar 2.5. Aplikasi PBB *Online*

Proses Pelayanan PBB *Online* saat ini baru melayani untuk pengajuan Non-SK, dan Pendaftaran Objek Pajak Baru saja. Proses Pengajuan pelayanan diawali dengan mengakses laman situs <http://pbb.bpkpd.surabaya.go.id/> seperti pada gambar 2.5. Selanjutnya wajib pajak dapat memilih pelayanan yang akan diajukan. Setelah memilih jenis permohonan, maka akan muncul halaman formulir permohonan Pelayanan PBB.

Wajib Pajak dapat melakukan pengisian data pada formulir tersebut sesuai dengan data diri Wajib Pajak serta data dari Objek Pajak yang dikuasai. Pada bagian bawah formulir Wajib Pajak akan diminta melakukan upload kelengkapan persyaratan seperti KTP, Surat Tanah, Surat Kuasa dan lainnya tergantung jenis pelayanan yang dilakukan. Berikutnya setelah semuanya telah dipenuhi maka Wajib Pajak dapat melakukan submit, saat menekan tombol submit maka akan muncul pop-up dari surat pernyataan yang berisi kondisi yang akan diterima oleh wajib pajak saat melakukan pelayanan PBB. Jika Wajib Pajak menyetujui kondisi tersebut maka akan berlanjut ke halaman berikutnya. Proses berikutnya adalah verifikasi dengan nomor token yang akan dikirimkan lewat handphone ataupun email pengguna. Masukkan token ini berfungsi sebagai kode verifikasi. Setelah semua selesai maka Wajib Pajak akan mendapat tanda terima pelayanan yang dapat dicetak ataupun disimpan. Pada tanda terima pelayanan berisi nomer pelayanan yang dapat digunakan untuk melakukan pengecekan terhadap status berkas yang diajukan.

Cek status Berkas layanan dapat dilakukan Wajib pajak dengan memilih menu “cek status berkas” dan memasukkan nomer pelayanan yang diterima dari pengajuan yang telah dilakukan. Setelah memasukkan nomer pelayanan status berkas akan muncul disertai dengan keterangan jenis pengajuan, tanggal pengajuan, dan lain-lain. Jika proses telah selesai maka status berkas akan tertulis selesai dan terdapat tombol untuk melakukan cetak dari hasil pengajuan Pelayanan PBB. Wajib Pajak dapat melakukan cetak hasil yang telah jadi ataupun menyimpan file hasil pengajuan secara mandiri tanpa perlu datang ke Loker Pelayanan PBB.

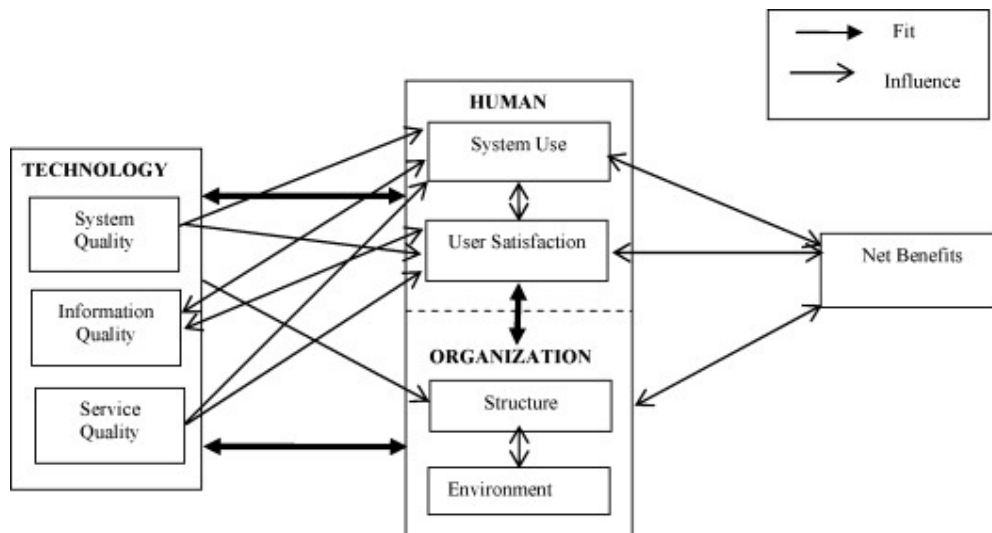
2.2. Human-Organization-Technology(HOT) Fit Model

Delone and McLean *Information system (IS) Success Model* atau yang biasa disebut D&M IS *Success Model* (DeLone dan McLean, 1992) adalah salah satu model

yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi. Model D&M IS *Success* Model memiliki enam dimensi yang secara mandiri atau bersamasama mempengaruhi variabel yang lainnya. Enam dimensi yang dimaksud yaitu *System Quality* (kualitas sistem), *Information Quality* (kualitas informasi), *Use* (penggunaan), *User Satisfaction* (kepuasan pengguna), *Individual Impact* (dampak *individual*) dan *Organizational Impact* (dampak organisasional). Setelah sepuluh tahun mempresentasikan D&M IS *Success* Model, DeLone dan McLean (2003) mengusulkan perbaikan kecil ke model yang disebut *Update D&M IS Success* Model. Pada model yang baru ini ada beberapa perubahan berupa penambahan variabel *servicequality* (kualitas pelayanan), penambahan variabel *intention touse* (minat memakai) sebagai alternatif dari *use* (penggunaan) dan penggabungan antara variabel *individualimpact*(dampak *individual*) dan *organizational impact* (dampak organisasional) menjadi *net benefit* (manfaat/keuntungan bersih).

Manajemen pada tahun 1990-an (MIT90s), mengenal sebuah *framework* yang terkenal yaitu *IT-OrganizationFit* Model. *Framework* ini menjelaskan mengenai keberhasilan teknologi informasi dalam organisasi bergantung kepada keseimbangan dari faktor-faktor yaitu lingkungan eksternal, strategi organisasi, strategi bisnis, struktur organisasi, proses manajemen, teknologi, peran dan keterampilan. Teknologi diharapkan dapat mempengaruhi proses manajemen, sehingga mampu memberikan dampak kepada kinerja organisasi (Yusof, dkk., 2008).

Pada tahun 2008, Yusof dkk. membangun sebuah *framework* yang mengkombinasikan konsep antara D&M IS *Success* Model dan *IT-Organizational Fit*. Model yang dibangun ini disebut *Human-Organization-Technology (HOT) Fit* Model (Yusof, dkk., 2008). Model *HOT Fit* dapat dilihat pada Gambar 2.6 berikut.



Gambar 2.6 Model *Human-Organization-Technology (HOT) Fit* (Yusof, dkk., 2008)

Gambar 2.6 menunjukkan model *HOT Fit* memiliki tiga aspek dan dimensi yang berbeda pada setiap aspeknya. Aspek *technology* (teknologi) memiliki tiga dimensi yaitu *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi) dan *servicequality* (kualitas layanan). Aspek *human* (manusia) memiliki dua dimensi yaitu *system use* (penggunaan sistem) dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). *User satisfaction* (kepuasan pengguna) adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi (Salvia, 2014). Aspek *organization* (organisasi) memiliki dua dimensi yaitu *structure* (struktur) dan *environment* (lingkungan). Menurut Poluan, dkk (2014), model *HOT Fit* ini memperjelas semua komponen yang ada pada sistem informasi yaitu *Human* (manusia) adalah pengguna yang menilai sistem informasi yang berhubungan dengan siapa yang menggunakan, pelatihan, pengalaman, pengetahuan, harapan dan sikap menolak atau menerima sistem. *Organization* (organisasi) adalah yang menilai sistem informasi dari sisi struktur organisasi dan lingkungan organisasi yang berhubungan dengan perencanaan, manajemen, pengendalian sistem, dukungan manajemen dan pembiayaan. *Technology* (teknologi) adalah yang menilai sistem dari sisi kualitas sistem informasi yang berhubungan dengan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Ketiga aspek *human*, *organization* dan *technology* berhubungan dengan delapan dimensi kesuksesan sistem informasi yaitu *system quality*, *information quality*, *servicequality*, *system use*, *user satisfaction*, *environment*, *structure* dan *net benefit*.

Delapan dimensi tersebut saling berhubungan mempengaruhi satu dengan lainnya, adapun hubungan antara tujuh dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *System quality*, *information quality* dan *servicequality* secara bersama-sama mempengaruhi *system use* dan *user satisfaction*.
- b. *Organizational structure* dan *Organizational environment* mempengaruhi penggunaan sistem (*system use*).
- c. *System use*, yang bergantung kepada pengetahuan pengguna dan pelatihan akan mempengaruhi kualitas informasi (*information quality*).
- d. Tingkat penggunaan sistem dapat mempengaruhi tingkat *user satisfaction*.
- e. *Organizational environment* seperti kebijakan pemerintah dan politik dapat mempengaruhi *organizational structure*. Sedangkan faktor *organizational structure* akan mempengaruhi populasi yang dilayani organisasi.
- f. *System use* dan *user satisfaction* secara langsung mempengaruhi dan memiliki hubungan timbal balik terhadap *net benefit*.
- g. *Organizational structure* dan *environment* secara langsung berdampak dan memiliki hubungan timbal balik kepada *net benefit*.

2.2.1. Human (Manusia)

Aspek *human* (manusia) dalam model *HOT Fit* menggunakan dua dimensi untuk penilaian kesuksesan penerapan teknologi informasi yaitu *system use* (penggunaan sistem) dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

Penggunaan sistem berkaitan pada frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. Selain itu, penggunaan sistem juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan, pelatihan, keyakinan, harapan dan penerimaan atau penolakan terhadap sistem. Frekuensi penggunaan sistem biasanya diukur dari berapa sering atau lama pengguna menggunakan sistem yang akan mengakibatkan ketergantungan pengguna kepada sistem. Pengetahuan berkaitan dengan penguasaan sistem atau teknologi informasi oleh pengguna dan ekspektasi yang mengacu pada peningkatan pemberian layanan dari penggunaan sistem atau teknologi informasi. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor untuk mengukur keberhasilan sistem informasi.

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi pengalaman pengguna dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi. Kepuasan pengguna terkait dengan manfaat yang dapat dirasakan atau dialami pengguna saat menggunakan sistem informasi dan sikap terhadap teknologi informasi yang dipengaruhi oleh pribadinya/karakteristik.

2.2.2. Organization (Organisasi)

Organisasi adalah yang dapat menilai sistem informasi dari sisi struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Struktur organisasi terdiri dari budaya, politik, hierarki, otonomi, perencanaan dan sistem kontrol, strategi, manajemen dan komunikasi (Salvia, 2014). Lingkungan organisasi terdiri dari pembiayaan, pemerintahan, politik, jenis populasi yang dilayani, persaingan, hubungan antar organisasi dan komunikasi. Selain itu faktor organisasi juga dapat diukur dari kepemimpinan, dukungan manajemen puncak dan instansi.

2.2.3. Technology (Teknologi)

Teknologi adalah yang menilai sistem dari sisi kualitas sistem informasi yang berhubungan dengan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Kualitas sistem adalah kualitas atau performa dari sistem itu sendiri, baik dari sisi *hardware* maupun *software* agar dapat menyediakan suatu informasi bagi pengguna. Kualitas sistem ini dapat diukur melalui kemudahan dipelajari (*ease of learning*) [3], kemudahan penggunaan (*ease of use*), fungsionalitas, keandalan (*reliability*), keluwesan sistem (*flexibility*), kualitas data, portabilitas, integrasi dan tingkat kepentingan sistem informasi.

Kualitas informasi adalah kualitas dari output/keluaran informasi yang diberikan oleh sistem informasi. Kualitas informasi dapat diukur melalui kelengkapan (*complete*), ketelitian (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), ringkas (*compendious*) dan kesesuaian (*relevancy*).

Kualitas layanan adalah kualitas pelayanan dari sistem informasi yang didapat pengguna. Kualitas layanan dapat diukur melalui keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*) dan *followupservice*.

Penggunaan model *HOT Fit* ini mampu menjelaskan evaluasi secara komprehensif dengan pendekatan komponen inti yaitu *human*, *organization* dan *technology* serta kesesuaian antara ketiga komponen tersebut sebagai keberhasilan penerapan sistem informasi [4]. Saat ini penggunaan model *HOT Fit* ini banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan atau evaluasi sistem informasi rumah sakit dan sistem informasi universitas [5]. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan model *HOT Fit* untuk mengevaluasi *Fitness Function* pada Aplikasi PBB *Online* pada BPKPD Pemkot Surabaya.

2.3. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono[6], skala pengukuran adalah acuan yang digunakan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut dapat menghasilkan data kuantitatif. Dengan menggunakan skala pengukuran, maka nilai variabel dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga lebih akurat dan efisien dalam menganalisis data. Dari skala pengukuran tersebut akan didapatkan data sebagai berikut:

a. Data Nominal

Data nominal adalah mengklasifikasikan data ke dalam kelompok yang memiliki kesamaan dan tidak memiliki tingkatan. Contoh data nominal adalah data jenis kelamin, dimana laki-laki diberi label 0 dan perempuan diberi label 1

b. Data Ordinal

Data ordinal adalah mengklasifikasikan data berdasarkan urutan/tingkatan. Contoh data ordinal adalah tingkatan pendidikan, misalnya SD disimbolkan angka 1, SMP disimbolkan angka 2, SMA disimbolkan angka 3 dan S1 disimbolkan angka 4.

c. Data Interval

Data interval adalah mengklasifikasikan data kedalam urutan peringkat yang memiliki jarak sama antara kelompok satu dengan kelompok lainnya. Contoh data interval adalah suhu ruangan 00 Celsius, ini tidak berarti ruangan tersebut tanpa suhu namun suhu ruangan tersebut dapat digolongkan rendah.

d. Data Rasio

Data rasio adalah data yang menunjukkan angka sesungguhnya/absolut terhadap objek yang diukur. Contohnya adalah berat badan A 80 kg, berarti A memiliki berat badan 80 kg. B memiliki saldo tabungan Rp. 0, berarti B tidak memiliki tabungan.

Berbagai skala pengukuran dapat digunakan untuk penelitian seperti Skala *Likert*, *Skala Guttman*, *Rating Scale* dan *Semantic Deferential*. Skala tersebut bila digunakan akan mendapatkan data interval atau rasio, sesuai dengan bidang yang akan diukur.

2.3.1. Skala *likert*

Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi orang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial [6]. Variabel yang akan diukur dijadikan indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan beberapa item-item pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari pernyataan atau pertanyaan tersebut dapat berupa kata kata dari positif hingga negatif, seperti sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jawaban pernyataan atau pertanyaan dapat berbeda beda seperti sangat baik, baik, tidak baik dan sangat tidak baik tergantung dari objek yang diukur. Untuk keperluan analisis kuantitatif, jawaban dari skala *linkert* dapat diberi nilai seperti berikut:

- a. Sangat setuju dinyatakan dengan nilai 5.
- b. Setuju dinyatakan dengan nilai 4.
- c. Ragu-ragu dinyatakan dengan nilai 3.
- d. Tidak setuju dinyatakan dengan nilai 2.
- e. Sangat tidak setuju dinyatakan dengan nilai 1.

Tabel 2. 1 Contoh Kuisisioner dengan Skala Likert

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
1.	Apakah Sistem informasi yang digunakan mudah dalam penggunaannya?		v			
2.					

Jika koresponden memilih jawaban setuju, maka jawaban tersebut akan dijadikan data kuantitatif yaitu dinyatakan dengan nilai 4. Koresponden dapat memilih jawaban yang sesuai dengan persepsi diri masing-masing.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas langkah-langkah yang akan dilakukan untuk melaksanakan penelitian, diantaranya adalah studi literature, pengumpulan data, serta pengolahan dan analisa data. Langkah-langkah yang akan dilakukan digambarkan. Pemaparan tersebut diharapkan dapat membberikan arahan sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih sistematis.

3.1. Studi Literatur

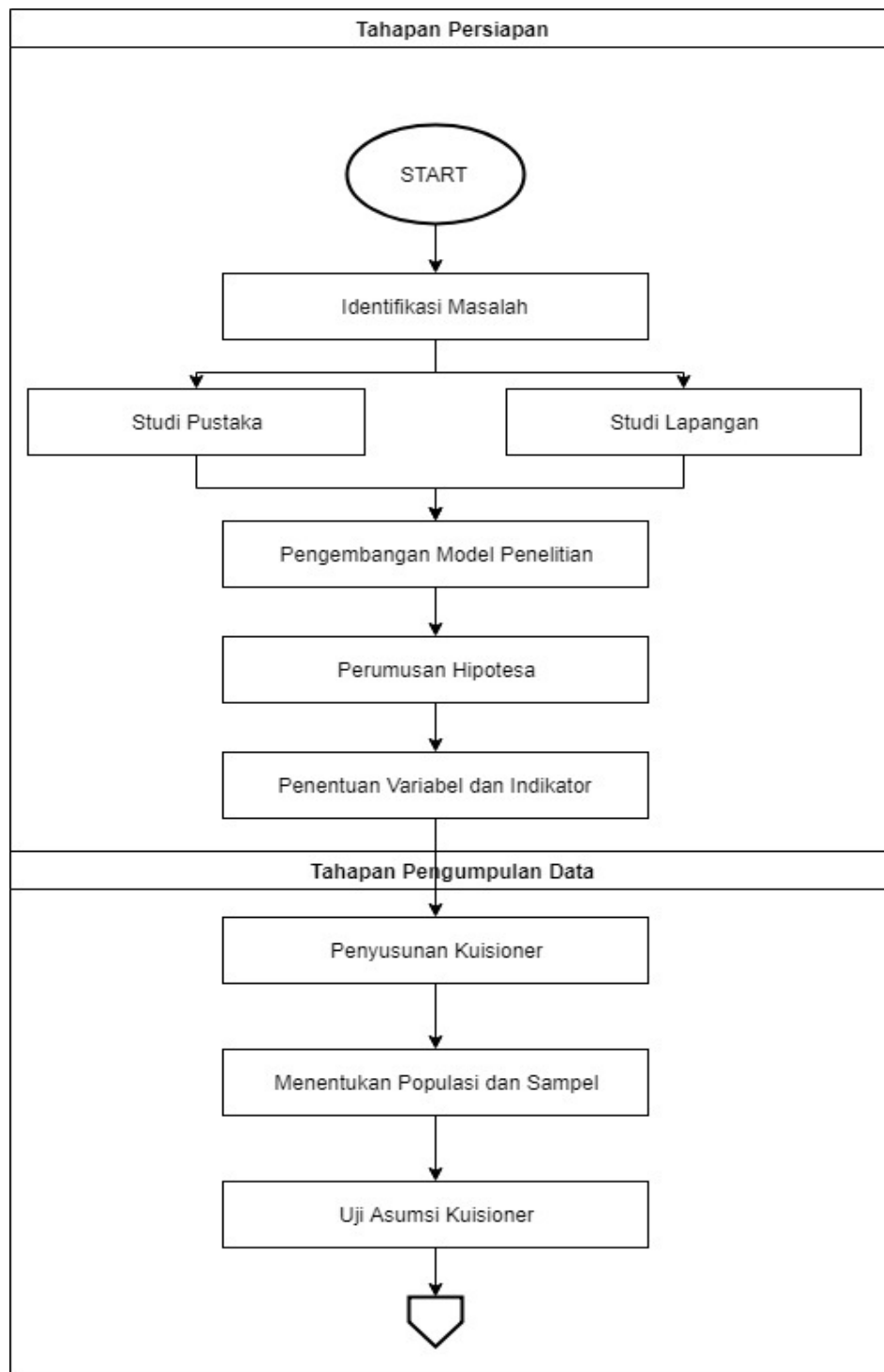
Sebelum melaksanakan penelitian, studi literatur terlebih dahulu dilaksanakan. Studi literatur dilakukan untuk mengetahui referensi dan literatur, baik terkait teori maupun studi kasus, yang dibutuhkan dalam melaksanakan penelitian. Studi literatur perlu dilakukan untuk mendapatkan acuan agar penelitian yang akan dilakukan dapat berjalan dengan baik. Pelaksanaan studi literatur terbagi atas dua tahap, yaitu kajian pustaka dan telaah proses bisnis.

3.1.1. Kajian Pustaka

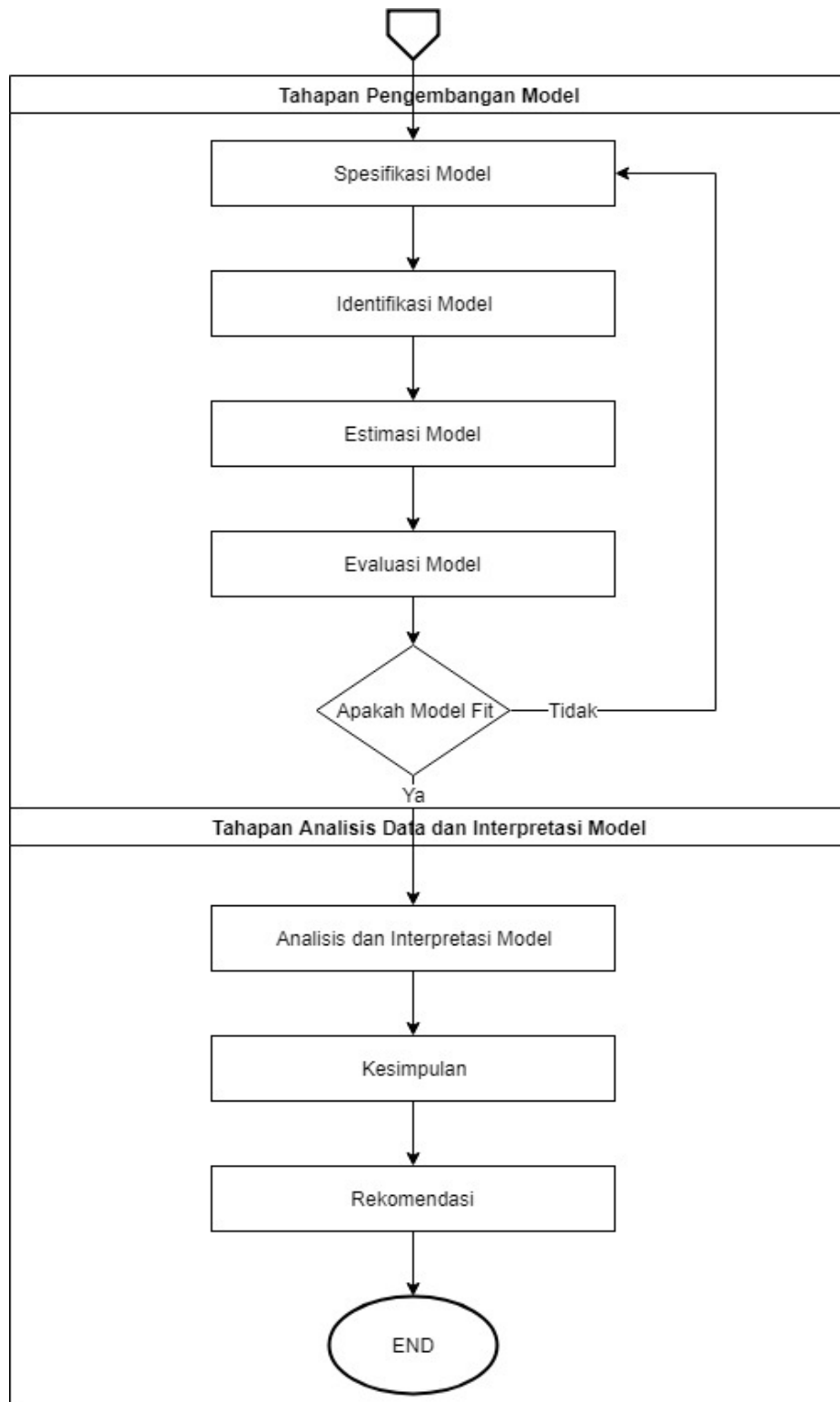
Kajian pustaka dilakukan untuk mengetahui teori serta penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, yang terkait dengan topik penelitian yang akan dilaksanakan.

3.1.2. Telaah Proses Bisnis

Telaah proses bisnis dilakukan untuk mengetahui kondisi perusahaan tempat studi kasus dilaksanakan, yaitu Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya. Langkah yang dilakukan antara lain mengumpulkan data-data tentang perusahaan, seperti visi, misi dan struktur organisasi perusahaan. Langkah ini diperlukan agar gambaran umum tentang perusahaan dapat diketahui, sehingga hal tersebut akan membantu proses penelitian yang akan dilaksanakan seperti pada gambar 3.1 dan 3.2 berikut.



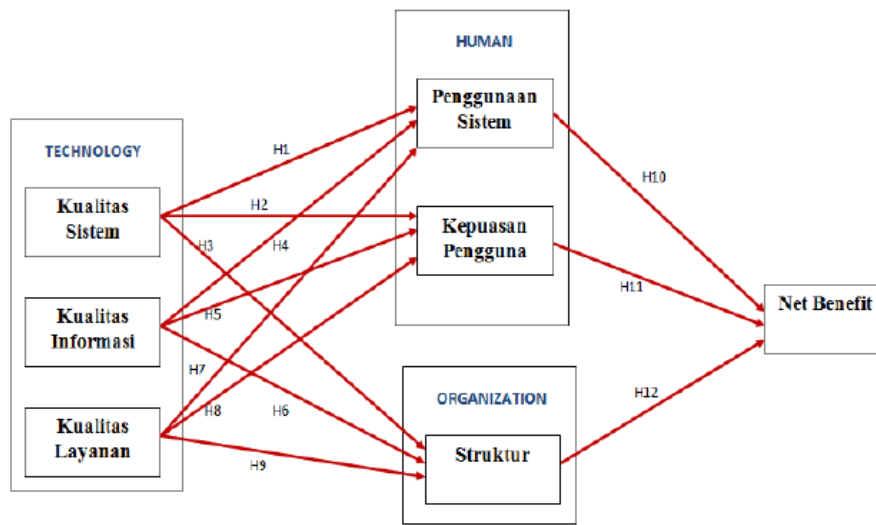
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2. Diagram Alir Lanjutan

3.1.3. Pengembangan Model Penelitian

Pengembangan model penelitian dilakukan untuk merancang kerangka model penelitian yang akan digunakan dalam penelitian. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *HOT Fit* (Yusof, dkk., 2008) yang dimodifikasi berdasarkan pada rujukan penelitian terdahulu. Model dalam penelitian dirujuk dari beberapa model yang telah digunakan pada penelitian-penelitian terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh Kodarisman dan Nugroho (2013), dan Erlirianto, dkk (2015). Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.3 berikut.



Gambar 3.3 Model Penelitian

Gambar 3.3 diatas menampilkan model penelitian dan variabel yang akan digunakan dalam penelitian berdasarkan model *HOT Fit*. Terdapat 7 variabel yang akan digunakan. Variabel tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada aspek teknologi, struktur organisasi pada aspek organisasi, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem pada aspek manusia dan *net benefit*. Model *HOT Fit* pada penelitian ini dimodifikasi dengan menghilangkan variabel lingkungan (*environment*). Berdasarkan rujukan model penelitian terdahulu, bagian penting dalam mengukur keberhasilan sistem adalah dinilai dari struktur organisasi yang terdiri dari tipe, kultur, politik, hierarki, perencanaan dan pengendalian sistem, strategi,

manajemen, kepemimpinan, dukungan top manajemen dan dukungan staf (Kodarisman dan Nugroho, 2013).

Menurut Yusof, dkk (2006), model *Hot Fit* dapat mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi dengan melihat kesesuaian teknologi yang digunakan dengan pengguna teknologi. Teknologi yang dikatakan sesuai (*fit*) dengan pengguna teknologi ditunjukkan dengan pengaruh kualitas sistem dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna akan mempengaruhi kepuasan penggunaannya (Erimalata, 2016). Jika kebutuhan dan keinginan pengguna terhadap sistem informasi terpenuhi, maka akan terjadi kepuasan pengguna (Riswari, 2015).

3.1.4. Perumusan Hipotesis

Perumusan hipotesis dilakukan berdasarkan model penelitian yang digunakan. Berdasarkan model penelitian pada Gambar 3.2 diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1 : Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.
2. H2 : Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. H3 : Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap struktur organisasi.
4. H4 : Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.
5. H5 : Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
6. H6 : Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap struktur organisasi.
7. H7 : Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.
8. H8 : Kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
9. H9 : Kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap struktur organisasi.
10. H10 : Penggunaan sistem memiliki efek positif yang signifikan terhadap *net benefit*.
11. H11 : Kepuasan pengguna memiliki efek positif yang signifikan terhadap *net benefit*.
12. H12 : Struktur organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *net benefit*.

3.1.5. Penentuan Variabel Indikator

Setelah tahap pengembangan model penelitian dilaksanakan, selanjutnya tahapan menentukan variabel dan indikator berdasarkan model penelitian. Pada penelitian ini terdapat 2 jenis variabel yaitu variabel laten dan variabel indikator atau manifes. Variabel laten dan variabel indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3. 1. Variabel Indikator dalam Penelitian

No.	Variabel Laten	Variabel Indikator
1.	Kualitas Sistem (KS)	KS1. Kemudahan Penggunaan
		KS2. Kemudahan Dipelajari
		KS3. <i>Response Time</i>
		KS5. Keluwesan Sistem (<i>Fleksibility</i>)
		KS6. <i>Availability</i>
		KS7. <i>Security</i>
		KS8. <i>Efficiency</i>
		KS9. <i>Data Accuracy</i>
		KS10. <i>Data Curency</i>
		KS11. <i>Usefullness</i> feature and function
2.	Kualitas Informasi (KI)	KI1. Importance
		KI2. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)
		KI3. Kelengkapan (<i>Complete</i>)
		KI4. <i>Usefullness</i>
		KI5. Kesesuaian (<i>Relevancy</i>)
		KI6. Mudah Dipahami
		KI7. Format
		KI8. <i>Accuracy</i>
		KI9. Ringkas
		KI10. <i>Reliability</i>
		KI11. Data Entry Method
3.	Kualitas Layanan (KL)	KL1. Technical Support
		KL2. Daya Tanggap (<i>Responssiveness</i>)
		KL3. Jaminan (<i>Assurance</i>)
		KL4. Empati (<i>Emphaty</i>)
		KL5. <i>Follow-up Service</i>
4.	Penggunaan Sistem (PS)	PS1. <i>Motivation Use</i>
		PS2. Attitude
		PS3. Expectation/Belief
		PS4. Knowledge/Expertise
		PS5. Acceptance
		PS6. Training

Tabel 3. 1. Variabel Indikator dalam Penelitian

No.	Variabel Laten	Variabel Indikator
5.	Kepuasan Pengguna (KP)	KP1. Kegunaan (<i>Perceived usefulness</i>)
		KP2. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)
		KP3. Kepuasan Terhadap Fungsi Sistem
		KP4. Menikmati Penggunaan Sistem
		KP5. <i>Software Satisfaction</i>
6.	Struktur (ST)	ST1. Dukungan Manajemen
		ST2. Strategi
		ST3. Pelatihan
		ST4. Perencanaan
		ST5. Komunikasi
7.	Nett <i>Benefit</i> (NB)	NB1. Efektif
		NB2. Efisien
		NB3. Keuntungan Langsung
		NB4. Peningkatan Kinerja

3.2. Tahap Pengumpulan Data

Setelah tahap persiapan dilakukan, tahapan selanjutnya adalah pengumpulan data. Dalam tahap pengumpulan data terdapat beberapa proses yang dilakukan, yaitu penyusunan kuisisioner, menentukan populasi dan sampel, dan uji asumsi kuisisioner.

3.2.1. Penyusunan Kuisisioner

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner cocok digunakan untuk pengumpulan data dengan jumlah responden yang cukup besar dan wilayah tersebar luas (Sugiyono, 2016). Isi pertanyaan dari kuisisioner ini berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Pertanyaan pada kuisisioner

dibuat dengan tipe pertanyaan tertutup. Kuisioner yang akan digunakan dalam penelitian ini dibagi beberapa bagian, yaitu:

- a. Bagian pertama berisi biodata tentang responden.
- b. Bagian kedua berisi pertanyaan tertutup dengan jawaban yang telah disediakan. Pertanyaan ini berdasarkan dari variabel laten dan variabel indikator.

Skala pengukuran pada kuisioner ini menggunakan skala likert. Setiap pertanyaan akan diberikan jawaban dengan nilai 1 – 5. Berikut ini penjelasan dari masing-masing nilai dan pernyataannya:

- a. Nilai 1 dinyatakan sangat tidak setuju
- b. Nilai 2 dinyatakan tidak setuju
- c. Nilai 3 dinyatakan ragu-ragu
- d. Nilai 4 dinyatakan setuju
- e. Nilai 5 dinyatakan sangat setuju

3.2.2. Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi merupakan seluruh sumber data atau obyek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang digunakan dalam penelitian untuk dianalisis dan ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai di bidang PBB di BPKPD Pemkot Surabaya. Berdasarkan data pegawai yang terdaftar di bagian Tata Usaha jumlah pegawai di bidang PBB ada 102 pegawai.

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang dapat mewakili seluruh populasi yang digunakan pada penelitian. Sampel pada penelitian ini diambil secara acak dari seluruh populasi yang digunakan. Agar sampel dapat mewakili, maka jumlah total sampel dihitung menggunakan formula Slovin seperti berikut ($\alpha = 5\%$):

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2} = \frac{102}{1 + 102(0.05)^2} = 81 \text{ orang pegawai}$$

Maka sampel pegawai di bidang PBB di BPKPD Pemkot Surabaya yang akan digunakan pada penelitian ini sebanyak 81 orang pegawai.

3.2.3. Uji Asumsi Kuisioner

Setelah data berhasil dikumpulkan dari penyebaran kuisioner, tahap selanjutnya adalah uji asumsi kuisioner atau uji asumsi klasik. Tujuan dari uji asumsiklasik adalah

untuk memberikan kepastian bahwa hasil analisis PLS yang didapat memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau keandalan suatu alat ukur yang digunakan dalam melakukan fungsi ukurnya. Instrumen dikatakan valid jika nilai korelasi (pearson correlation) adalah positif dan nilai probabilitas korelasi lebih kecil sama dengan (\leq) taraf signifikan (α).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah konsistensi dari alat ukur setelah digunakan berulang-ulang terhadap subjek dalam kondisi yang sama. Pengujian reliabilitas instrumen dapat menggunakan metode Alpha Cronbach, dimana jika nilai Alpha Cronbach lebih besar ($>$) dari pada r tabel, maka disimpulkan instrumen reliabel.

3.3. Analisis PLS

Partial Least Square (PLS) menurut Wold merupakan metode analisis yang powerful oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi. PLS sebagai teknik analisis data dengan software SmartPLS versi 3 yang dapat di-download dari <http://www.smartpls.de>. Karena metode PLS mempunyai keunggulan tersendiri diantaranya: data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai rasio dapat digunakan pada model yang sama) dan ukuran sampel tidak harus besar. Walaupun PLS digunakan untuk menkonfirmasi teori, tetapi dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten. PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator refleksif dan indikator formatif dan hal ini tidak mungkin dijalankan dalam Structural Equation Model (SEM) karena akan terjadi unidentified model. PLS mempunyai dua model indikator dalam penggambarannya, yaitu:

a. Model Indikator Refleksif.

Model Indikator Refleksif sering disebut juga principal factor model dimana covariance pengukuran indikator dipengaruhi oleh konstruk laten atau mencerminkan variasi dari konstruk laten. Pada Model Refleksif konstruk unidimensional digambarkan

dengan bentuk elips dengan beberapa anak panah dari konstruk ke indikator, model ini menghipotesiskan bahwa perubahan pada konstruk laten akan mempengaruhi perubahan pada indikator. Model Indikator Refleksif harus memiliki internal konsistensi oleh karena semua ukuran indikator diasumsikan semuanya valid indikator yang mengukur suatu konstruk, sehingga dua ukuran indikator yang sama reliabilitasnya dapat saling dipertukarkan. Walaupun reliabilitas (cronbach alpha) suatu konstruk akan rendah jika hanya ada sedikit indikator, tetapi validitas konstruk tidak akan berubah jika satu indikator dihilangkan.

b. Model Indikator Formatif

Model Formatif tidak mengasumsikan bahwa indikator dipengaruhi oleh konstruk tetapi mengasumsikan semua indikator mempengaruhi single konstruk. Arah hubungan kausalitas mengalir dari indikator ke konstruk laten dan indikator sebagai grup secara bersama-sama menentukan konsep atau makna empiris dari konstruk laten. Oleh karena diasumsikan bahwa indikator mempengaruhi konstruk laten maka ada kemungkinan antar indikator saling berkorelasi, tetapi model formatif tidak mengasumsikan perlunya korelasi antar indikator atau secara konsisten bahwa model formatif berasumsi tidak adanya hubungan korelasi antar indikator, karenanya ukuran internal konsistensi reliabilitas (cronbach alpha) tidak diperlukan untuk menguji reliabilitas konstruk formatif. Kausalitas hubungan antar indikator tidak menjadi rendah nilai validitasnya hanya karena memiliki internal konsistensi yang rendah (cronbach alpha), untuk menilai validitas konstruk perlu dilihat variabel lain yang mempengaruhi konstruk laten. Jadi untuk menguji validitas dari konstruk laten, peneliti harus menekankan pada nomological dan atau criterion-related validity. Implikasi lain dari Model Formatif adalah dengan menghilangkan satu indikator dapat menghilangkan bagian yang unik dari konstruk laten dan merubah makna dari konstruk.

Analisis data dan pemodelan persamaan struktural dengan menggunakan software PLS, adalah sebagai berikut:

1. Merancang Model Struktural (Inner Model)

Inner Model atau Model Struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada substantive theory. Perancangan Model Struktural hubungan antar variabel laten didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian.

2. Merancang Model Pengukuran (Outer Model)

Outer Model atau Model Pengukuran mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Perancangan Model Pengukuran menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten, apakah refleksif atau formatif, berdasarkan definisi operasional variabel.

3. Konversi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan

- a. Model persamaan dasar dari Inner Model dapat ditulis sebagai berikut:

$$D = \beta_0 + \beta\eta + \Gamma\xi + \zeta$$

$$D_j = \sum_i \beta_{ji} \eta_i + \sum_i \gamma_{jb} \xi_b + \zeta_j$$

- b. Model persamaan dasar Outer Model dapat ditulis sebagai berikut:

$$X = \Lambda_x \xi + \epsilon_x \quad Y = \Lambda_y \eta + \epsilon_y$$

4. Estimasi : Weight, Koefisien Jalur, dan Loading

Metode pendugaan parameter (estimasi) di dalam PLS adalah metode kuadrat terkecil (least square methods). Proses perhitungan dilakukan dengan cara iterasi, dimana iterasi akan berhenti jika telah tercapai kondisi konvergen. Pendugaan parameter di dalam PLS meliputi 3 hal, yaitu:

- Weight estimate yang digunakan untuk menghitung data variabel laten.
- Path estimate yang menghubungkan antar variabel laten dan estimasi loading antara variabel laten dengan indikatornya.
- Means dan parameter lokasi (nilai konstanta regresi, intersep) untuk indikator dan variabel laten.

5. Evaluasi Goodness of Fit

Goodness of Fit Model diukur menggunakan R^2 variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. Q^2 predictive relevance untuk model struktural mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameteranya.

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2_1)(1 - R^2_2) \dots (1 - R^2_p)$$

Besaran memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 2$ pada analisis jalur (path analysis).

6. Pengujian Hipotesis (Resampling Bootstrapping)

Pengujian Hipotesis (β , γ , dan λ) dilakukan dengan metode resampling Bootstrap yang dikembangkan oleh Geisser & Stone. Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t . Penerapan metode resampling, memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas (distribution free) tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (direkomendasikan sampel minimum 30). Pengujian dilakukan dengan t -test, bilamana diperoleh p -value $< \alpha$

3.4. Kesimpulan

Setelah merumuskan hasil analisis, maka tahapan selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan akan menjawab tujuan dari penelitian ini.

3.5. Rekomendasi

Tahapan terakhir dalam penelitian adalah memberikan rekomendasi sesuai dengan hasil interpretasi temuan pada penelitian. Rekomendasi ini diberikan kepada pihak pimpinan maupun pengelola aplikasi PBB *Online* yang terkait guna dijadikan bahan masukan untuk kebijakan perbaikan atau pengembangan aplikasi PBB *Online*.

3.6. Jadwal Kegiatan Penelitian

Bagian ini menjelaskan jadwal pelaksanaan penelitian, mulai dari penyusunan proposal hingga sidang tesis. Tabel memaparkan jadwal pelaksanaan penelitian yang akan diajukan. Seperti yang terlihat pada Tabel 3.2

Tabel 3. 1 Tabel Jadwal Rencana & Kegiatan

Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan						
	Januari 2018	Februari 2018	Maret 2018	April 2018	Mei 2018	Juni 2018	Juli 2018
Penyusunan Proposal							
Bimbingan & Perbaikan Proposal							
Seminar Proposal Tesis & Revisi							
Kuesioner & Analisa Data							
Penyusunan Laporan Tesis							
Sidang Tesis							

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB IV

PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini akan menjelaskan tahapan pengumpulan data, pengolahan data yang meliputi uji validitas, reliabilitas hingga tahapan yang terakhir analisa korelasi menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Untuk efisiensi waktu dalam pengolahan data dan analisan korelasi maka dalam pengerjaannya digunakan software SPSS untuk pengolahan data dan SPSS AMOS untuk analisa korelasi.

4.1. Pengumpulan Data

Data yang didapatkan pada penelitian ini didapatkan dari penyebaran kuisisioner dengan menggunakan metode *slovin*. Jenis kuisisioner yang digunakan yaitu kuisisioner *offline*/tercetak dengan jumlah 46 pertanyaan. Pertanyaan tersebut dibuat berdasarkan variabel indikator penelitian yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan model HOT-Fit yang digunakan dalam penelitian ini.

Terdapat dua tahap dalam pengumpulan data, tahap yang pertama sebagai sampel awal untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas digunakan hingga mencapai 81 responden.

Kuisisioner ini menggunakan skala Likert yang mana dalam penilaiannya menggunakan skala 1 hingga 5 dengan kriteria:

- a. Nilai 1 dinyatakan sangat tidak setuju
- b. Nilai 2 dinyatakan tidak setuju
- c. Nilai 3 dinyatakan ragu-ragu
- d. Nilai 4 dinyatakan setuju
- e. Nilai 5 dinyatakan sangat setuju

4.2. Uji Asumsi Kuisisioner

4.2.1. Uji Valliditas

Validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan kuesioner mengukur hal yang akan diteliti dengan baik. Pengujian validitas pada setiap bulir variabel indikator dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *corrected item-total*

Correlation untuk uji validitas bulir dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 22*.

Instrumen dikatakan valid apabila memiliki nilai *corrected item-total Correlation* > R tabel, dengan menggunakan nilai $\alpha = 0.05$ dan $N = 81$ maka nilai R tabel yang diperoleh adalah 0.220. Berikut merupakan nilai dari hasil pengujian validitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 4. 1. Uji Validitas SPSS

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	keputusan
KS	KS1	0.393	0.22	valid
	KS2	0.587	0.22	valid
	KS3	0.687	0.22	valid
	KS4	0.559	0.22	valid
	KS5	0.343	0.22	valid
	KS6	0.278	0.22	valid
	KS7	0.497	0.22	valid
	KS8	0.584	0.22	valid
	KS9	0.524	0.22	valid
	KS10	0.390	0.22	valid
KI	KI1	0.689	0.22	valid
	KI2	0.583	0.22	valid
	KI3	0.567	0.22	valid
	KI4	0.677	0.22	valid
	KI5	0.402	0.22	valid
	KI6	0.690	0.22	valid
	KI7	0.620	0.22	valid
	KI8	0.549	0.22	valid
	KI9	0.443	0.22	valid
	KI10	0.331	0.22	valid
	KI11	0.320	0.22	valid
KL	KL1	0.775	0.22	valid
	KL2	0.656	0.22	valid
	KL3	0.360	0.22	valid
	KL4	0.406	0.22	valid
	KL5	0.561	0.22	valid
PS	PS1	0.523	0.22	valid
	PS2	0.653	0.22	valid
	PS3	0.668	0.22	valid
	PS4	0.719	0.22	valid
	PS5	0.754	0.22	valid

	PS6	0.625	0.22	valid
KP	KP1	0.614	0.22	valid
	KP2	0.785	0.22	valid
	KP3	0.688	0.22	valid
	KP4	0.543	0.22	valid
	KP5	0.653	0.22	valid
ST	ST1	0.577	0.22	valid
	ST2	0.590	0.22	valid
	ST3	0.580	0.22	valid
	ST4	0.587	0.22	valid
	ST5	0.596	0.22	valid
NB	NB1	0.870	0.22	valid
	NB2	0.775	0.22	valid
	NB3	0.759	0.22	valid
	NB4	0.693	0.22	valid

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diamati bahwa tidak terdapat bulir variabel indikator yang tidak valid dalam penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner terbukti valid dalam mengukur variabel indikator yang diinginkan dalam pengamatan.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang dapat menunjukkan sejauh mana kuesioner dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil dari pengukuran dari kuesioner tetap konsisten bila di lakukan penelitian lebih dari 1 kali dengan gejala yang sama.

Kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian harus memiliki nilai reliabilitas yang tinggi dan perhitungan reliabilitas dapat dilakukan apabila kuesioner yang digunakan telah valid. Berdasarkan hasil pengujian validitas dapat diketahui bahwa kuesioner telah valid maka uji reliabilitas dapat dilakukan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan merupakan metode Cronbach's alpha dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 22*. Berikut merupakan hasil analisis dengan menggunakan SPSS 22 pda tabel 4.2

Tabel 4. 2. Uji Reliabilitas SPSS

Variabel	Cronbach's alpha	Keputusan
KS	0.797	reliabel
KI	0.85	reliabel
KL	0.775	reliabel
PS	0.860	reliabel
KP	0.842	reliabel
ST	0.795	reliabel
NB	0.891	reliabel

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel laten reliabel karena memiliki nilai Cronbach's alpha yang besar. Maka dapat disimpulkan bahwa apabila dilakukan pengamatan berulang kali dengan menggunakan kuesioner yang sama maka akan menghasilkan hasil yang sama.

4.3. Analisa PLS

Partial Least Square (PLS) dikembangkan pertama kali oleh Herman Wold (1982). Ada beberapa metode yang dikembangkan berkaitan dengan PLS yaitu model PLS Regression (PLS-R) dan PLS Path Modeling (PLS-PM). PLS Path Modeling dikembangkan sebagai alternatif pemodelan persamaan struktural (SEM) yang dasar teorinya lemah. PLS-PM berbasis varian berbeda dengan metode SEM dengan software AMOS, Lisrel, EQS menggunakan basis kovarian.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode Partial Least Square (PLS). PLS merupakan metode alternatif analisis dengan Structural Equation Modelling (SEM) yang berbasis variance. Keunggulan metode ini adalah tidak memerlukan asumsi dan dapat diestimasi dengan jumlah sampel yang relatif kecil. Alat bantu yang digunakan berupa program SmartPLS Versi 3 yang dirancang khusus untuk mengestimasi persamaan struktural dengan basis variance. Program SmartPLS Versi 3 dapat diperoleh secara gratis di www.smartpls.de

4.3.1. Spesifikasi Model

Pada penelitian ini, analisa PLS digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan variabel-variabel yang terdiri atas variabel independen dan variabel dependen yang ada dalam sebuah model. Model yang dibuat berdasarkan HOT-Fit Model. Berdasarkan

model tersebut akan ditentukan suatu sistem yang berinteraksi sebagai suatu rangkaian aliran jalur, dimana aliran jalur tersebut menggambarkan hubungan antar satu variabel dengan variabel lainnya.

4.3.2. Identifikasi Variabel

Pada analisa PLS penting untuk mengetahui jenis-jenis variabel dan sifatnya serta implementasinya. Variabel utama yang digunakan dalam permodelan PLS merupakan variabel laten yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung melainkan dengan menggunakan beberapa variabel indikator untuk mengukurnya. Namun pada kondisi tertentu pada model PLStidak menggunakan variabel laten tetapi menggunakan variabel indikator secara langsung jika satu variabel hanya memiliki satu variabel indikator.. Daftar variabel yang digunakan pada pemodelan SEM berdasarkan kerangka teori HOT-Fit seperti pada tabel 4.3.

Tabel 4. 3. Variabel Indikator berdasar HOT-Fit Model

No.	Variabel Laten	Variabel Indikator	Keterangan
1.	Kualitas Sistem (KS)	KS1	Kemudahan Penggunaan
		KS2	Kemudahan Dipelajari
		KS3	<i>Response Time</i>
		KS5	Keluwesannya Sistem (<i>Fleksibility</i>)
		KS6	<i>Availability</i>
		KS7	<i>Security</i>
		KS8	<i>Efficiency</i>
		KS9	<i>Data Accuracy</i>
		KS10	<i>Data Curenacy</i>
		KS11	<i>Usefullness feature and function</i>
2.	Kualitas Informasi (KI)	KI1	Importance
		KI2	Ketepatan Waktu

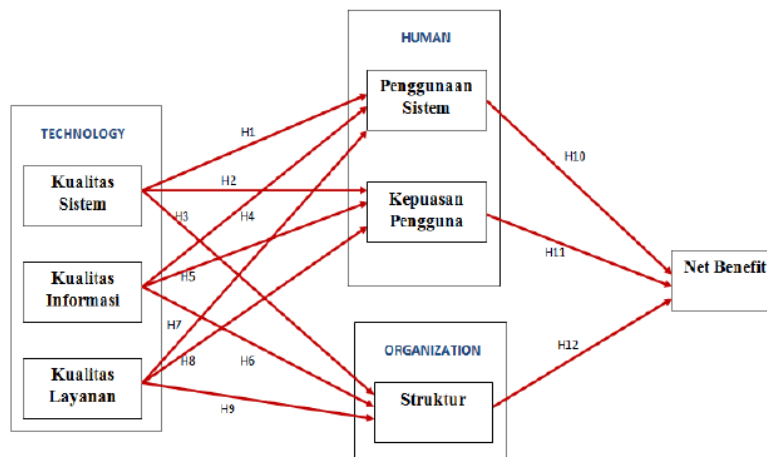
			<i>(Timeliness)</i>
		KI3	Kelengkapan (<i>Complete</i>)
		KI4	<i>Usefulness</i>
		KI5	Kesesuaian (<i>Relevancy</i>)
		KI6	Mudah Dipahami
		KI7	Format
		KI8	<i>Accuracy</i>
		KI9	Ringkas
		KI10	<i>Reliability</i>
		KI11	Data Entry Method
3.	Kualitas Layanan (KL)	KL1	Technical Support
		KL2	Daya Tanggap (Responssiveness)
		KL3	Jaminan (<i>Assurance</i>)
		KL4	Empati (<i>Emphaty</i>)
		KL5	<i>Follow-up Service</i>
4.	Penggunaan Sistem (PS)	PS1	Motivation <i>Use</i>
		PS2	Attitude
		PS3	Expectation/Belief
		PS4	Knowledge/Expertise
		PS5	Acceptance
		PS6	Training
5.	Kepuasan Pengguna (KP)	KP1	Kegunaan (Perceived <i>usefulness</i>)
		KP2	Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)
		KP3	Kepuasan Terhadap Fungsi Sistem
		KP4	Menikmati Penggunaan Sistem
		KP5	<i>Software Satisfaction</i>
6.	Struktur (ST)	ST1	Dukungan Manajemen

		ST2	Strategi
		ST3	Pelatihan
		ST4	Perencanaan
		ST5	Komunikasi
7.	Nett Benefit (NB)	NB1	Efektif
		NB2	Efisien
		NB3	Keuntungan Langsung
		NB4	Peningkatan Kinerja

4.3.3. Pengolahan Data dengan SmartPLS

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS versi 3.2.7. Data yang diolah adalah data skala likert yang telah diisi oleh responden dan telah disesuaikan agar dapat diolah pada *software* SmartPLS. Hasil data yang telah diolah berupa *loading factor*, signifikansi masing-masing variabel laten dan juga bentuk modelnya. Eksekusi dari SmartPLS perlu dilakukan beberapa kali hingga validitas dan reliabilitasnya tercapai.

Implementasi PLS dengan menggunakan SmartPLS digambarkan sesuai dengan Hipotesa dan permodelan HOT-Fit yang telah dibahas pada Bab sebelumnya seperti yang terlihat pada gambar gambar 4.1.

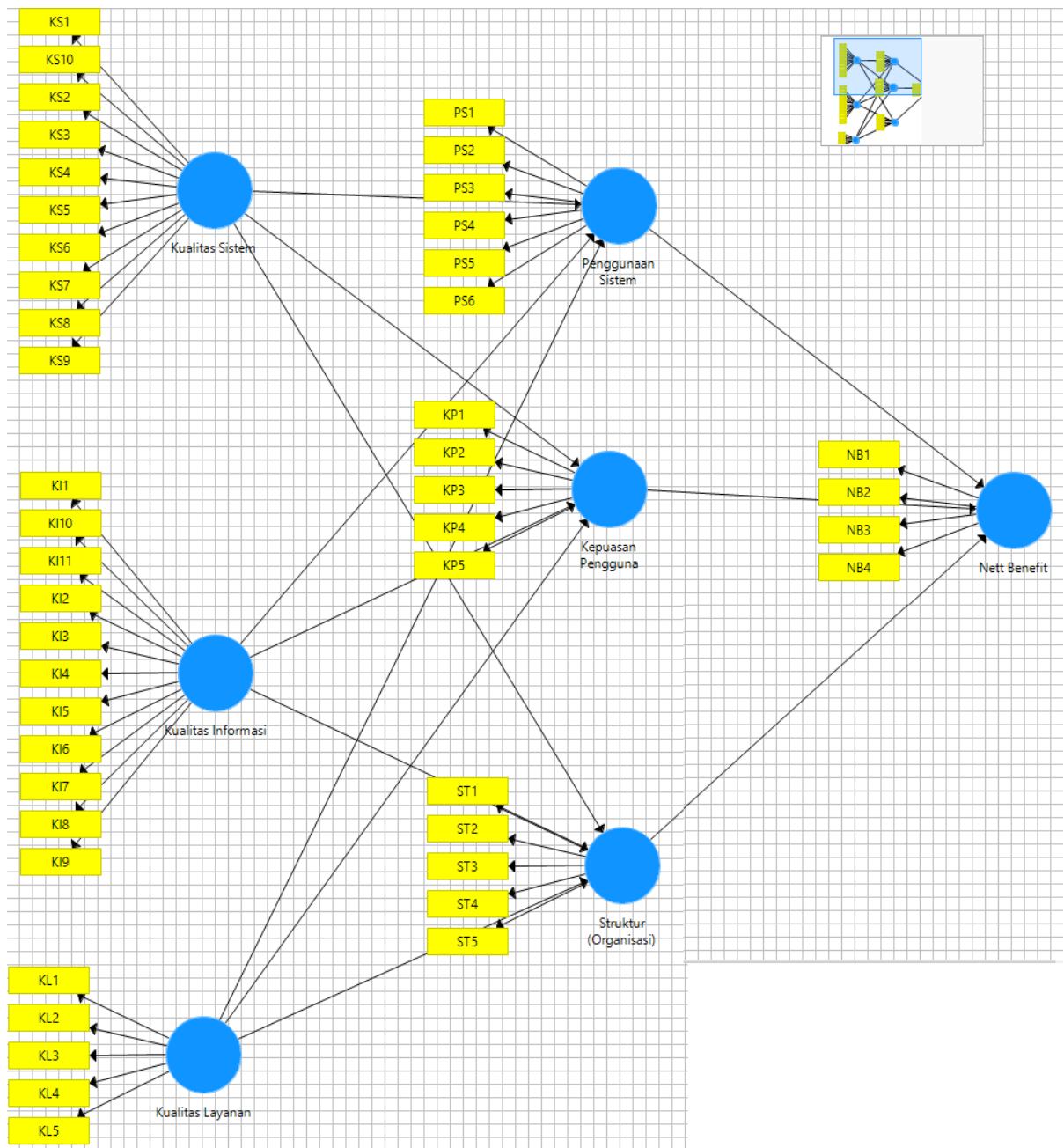


Gambar 4. 1. Hipotesa berdasar HOT-Fit Model

Secara umum, proses abnalisa dengan SmartPLS 3 adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan data dalam file Microsoft excel dengan format CSV (comma delimited).
2. Membuka program (software) SmartPLS 3
3. Membuat new project
4. Meng-import data yang sudah disiapkan (poin 1)
5. Menggambar model penelitian yang terdiri dari beberapa variabel laten
6. Memasukkan data kuesioner (indikator) ke dalam variabel laten
7. Melakukan pengujian kualitas model pengukuran (PLS algoritm)
8. Melakukan pengujian hipotesis (bootstrapping)

Pada gambar dibawah merupakan hasil diagram jalur yang dibentuk dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Setelah memasukkan data hasil responden yang telah disiapkan sebagai new project pada aplikasi SmartPLS, selanjutnya dibuatlah diagram jalur dari variabel yang ada sesuai dengan Hipotesa model HOT-Fit seperti pada Gambar 4.2.

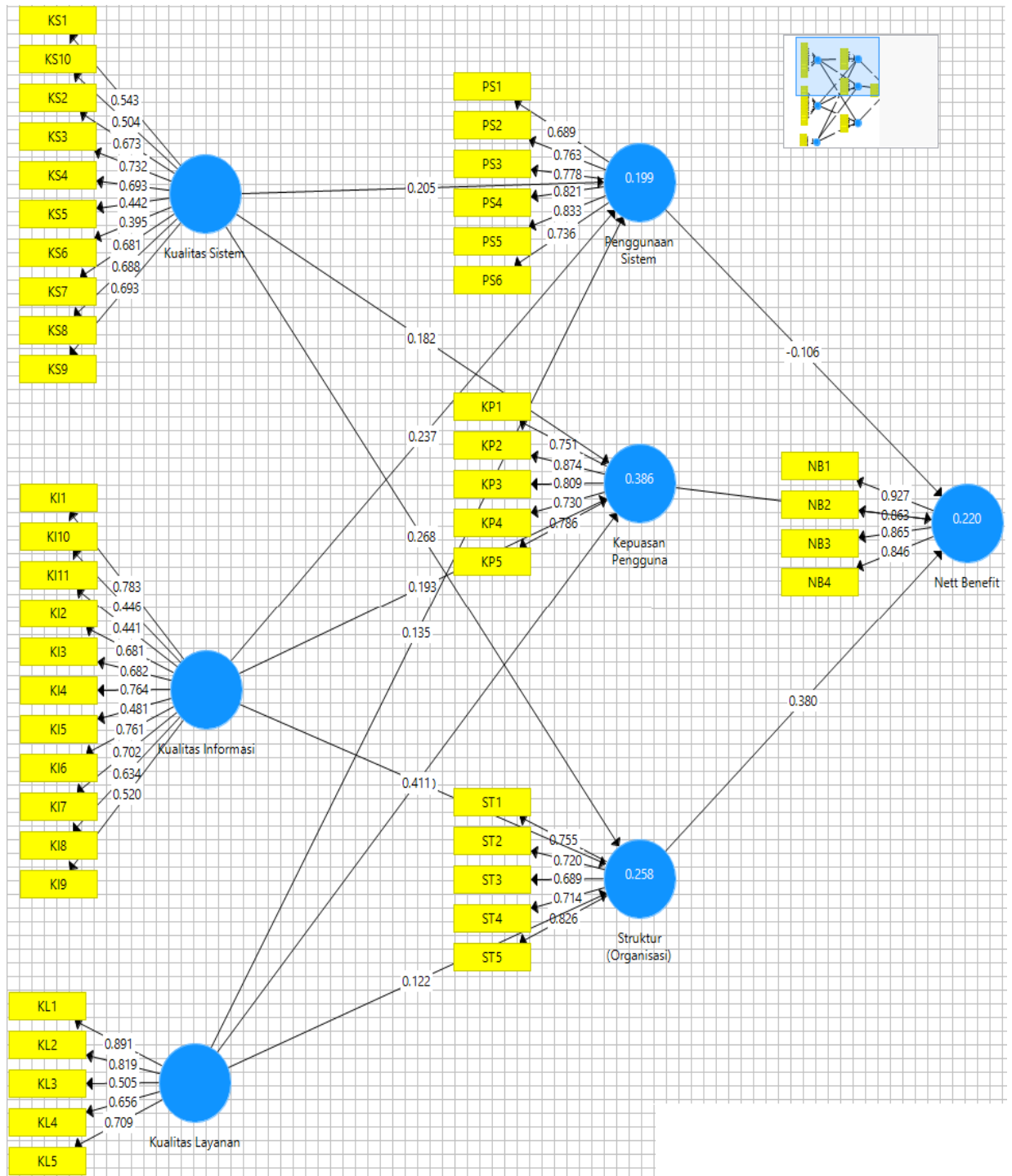


Gambar 4. 2. Diagram Jalur PLS dengan SmartPLS

4.4. Uji Kualitas Model

Dalam melakukan uji kualitas model pengukuran dapat digunakan fitur calculate yang terdapat pada aplikasi SmartPLS. Cara melakukannya adalah dengan Klik menu Calculate -> PLS Algorithm. Setelah proses Calculation selesai, maka akan keluar hasil

pengujian kualitas model pengukuran. Pada diagram jalur terlihat muncul angka pada symbol variabel laten serta garis penghubungnya seperti yang tampak pada Gambar 4.3.



Gambar 4. 3. Diagram Jalur Setelah Kalkulasi

Pada Gambar 4.3 Kotak berwarna kuning melambangkan indikator dari variabel laten seperti yang sebelumnya telah dijelaskan pada Tabel 4.3. Variabel Laten dilambangkan dengan Lingkaran berwarna biru. Setelah proses kalkulasi muncul angka pada garis penghubung antara variabel indikator dengan variabel laten, pada garis penghubung antar variabel laten, serta pada variabel laten itu sendiri. Angka yang muncul diantara variabel indikator dan variabel laten merupakan nilai Outer Loading. Angka yang muncul diantara variabel laten merupakan nilai dari Path Coefficient. Sedangkan angka yang muncul pada variabel laten merupakan nilai dari penghitungan R Square. Penjelasan lebih lanjut dari nilai yang telah didapatkan akan diuraikan pada subbab berikutnya dibawah ini.

Penyimpulan mengenai kualitas model pengukuran mengacu pada *rule of thumbs* berikut ini:

Tabel 4. 4. Rule of Tumbs Validitas dan Reliabilitas pada PLS

Uji	Parameter	Rule of thumbs
Validitas Konvergen	Faktor Loading (Outer Loading)	>0,7
	Average Variance Extracted (AVE)	>0,5
	Communality	>0,5
Validitas Deskriminan	Akar AVE dan korelasi variabel laten	Akar AVE > korelasi variabel laten (Discriminant Validity)
	Cross Loading (Discriminant Validity)	>0,7 dalam satu variabel
Reliabilitas	Cronbach Alpha	>0,6
	Composite Reliability	>0,6

Sumber: Chin (1995); Werts et al. (1974) Salisbury et al. (2002); Hartono dan Abdillah (2011).

4.4.1. Outer Loadings

Tabel 4. 5. Hasil Outer Loading

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Nett Benefit	Penggunaan Sistem	Struktur (Organisasi)
KI1		0,783					
KI10		0,446					
KI11		0,441					
KI2		0,681					
KI3		0,682					
KI4		0,764					

KI5		0,481					
KI6		0,761					
KI7		0,702					
KI8		0,634					
KI9		0,520					
KL1			0,891				
KL2			0,819				
KL3			0,505				
KL4			0,656				
KL5			0,709				
KP1	0,751						
KP2	0,874						
KP3	0,809						
KP4	0,730						
KP5	0,786						
KS1				0,543			
KS10				0,504			
KS2				0,673			
KS3				0,732			
KS4				0,693			
KS5				0,442			
KS6				0,395			
KS7				0,681			
KS8				0,688			
KS9				0,693			
NB1					0,927		
NB2					0,863		
NB3					0,865		
NB4					0,846		
PS1						0,689	
PS2						0,763	
PS3						0,778	
PS4						0,821	
PS5						0,833	
PS6						0,736	
ST1							0,755
ST2							0,720
ST3							0,689
ST4							0,714
ST5							0,826

Pada tabel 4.3 di atas ini nampak hasil outer loadings pada aplikasi SmartPLS (pada aplikasi SPSS diistilahkan dengan Factor Loadings) digunakan untuk mengukur validitas konvergen dari model pengukuran (instrumen). Pada kasus ini, hasil uji outer loadings menunjukkan skor yang diberikan warna merah merupakan nilai yang kurang dari rule of thumbs 0,70 (Chin, 1998). Skor kurang dari 0,70 juga nampak pada konstruk KMUK4 dan KSI3. Dari hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki nilai merah memiliki validitas konvergen yang kurang baik, sehingga sebaiknya variabel ini dieliminasi dan tidak diikutkan dalam pengujian hipotesis. Jika variabel akuntabilitas tetap diuji hipotesisnya maka hasil penelitian akan memiliki validitas yang lemah.

Tetapi pada kriteria rule of thumbs, beberapa memiliki perbedaan pendapat. Ada yang mensyaratkan harus lebih dari 0,70 seperti Chin (1998) dan ada yang boleh kurang dari 0,70 tetapi paling tidak lebih dari 0,40 seperti pendapat Lai dan Fan (2008) serta Vinzi et al. (2010). Sehingga dapat dilihat bahwa hanya pada KS6 yang telah ditandai dengan warna kuning yang tidak memenuhi dan memiliki validitas konvergen yang kurang

4.4.2. Discriminant Validity

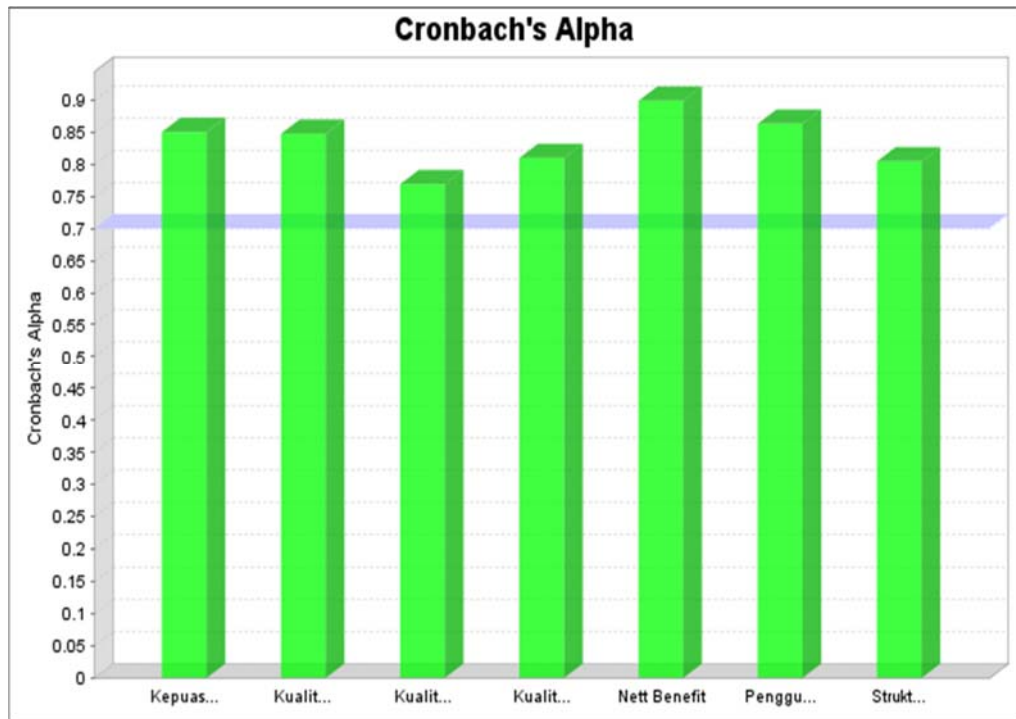
Tabel 4. 6. Hasil Discriminant Validity

Cross Loadings

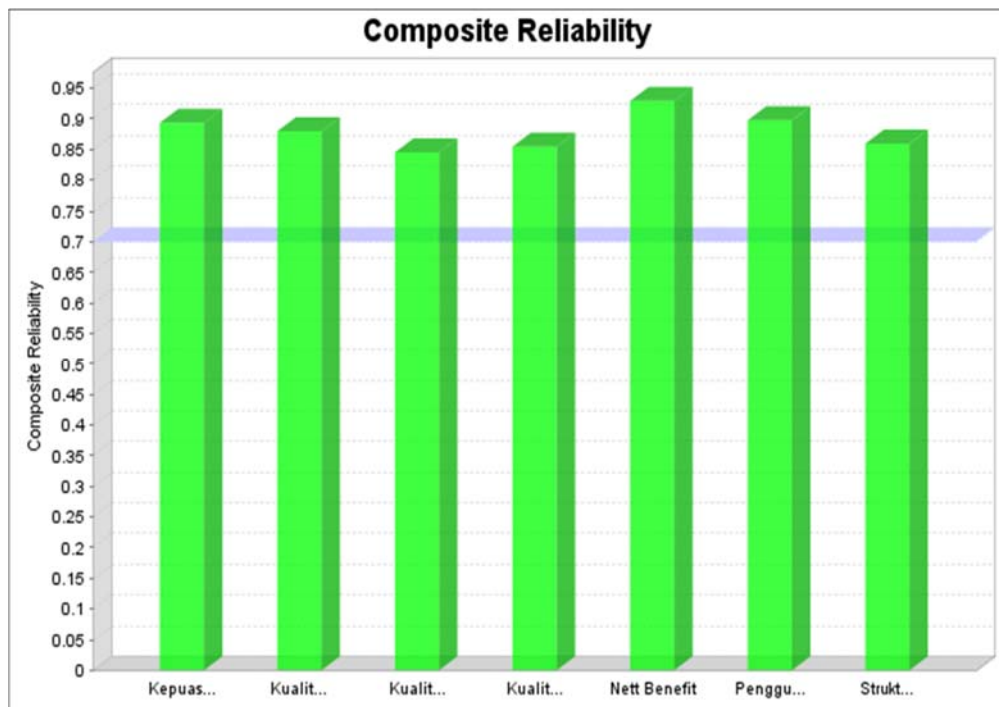
	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Nett Benefit	Penggunaan Sistem	Struktur (Organisasi)
KI1	0,449	0,783	0,255	0,287	0,262	0,306	0,269
KI10	0,185	0,446	0,094	0,329	0,177	0,256	0,230
KI11	0,207	0,441	0,299	0,221	0,140	0,148	0,169
KI2	0,132	0,681	0,130	0,230	0,168	0,273	0,338
KI3	0,354	0,682	0,303	0,219	0,185	0,183	0,395
KI4	0,294	0,764	0,279	0,154	0,181	0,271	0,368
KI5	0,102	0,481	0,174	0,291	0,220	0,168	0,218
KI6	0,328	0,761	0,268	0,270	0,195	0,244	0,268
KI7	0,259	0,702	0,163	0,214	0,135	0,226	0,170
KI8	0,128	0,634	0,200	0,220	0,065	0,299	0,152
KI9	0,242	0,520	0,287	0,312	0,219	0,138	0,136
KL1	0,510	0,274	0,891	0,429	0,407	0,258	0,318
KL2	0,411	0,267	0,819	0,320	0,273	0,323	0,257
KL3	0,312	0,171	0,505	0,365	0,399	-0,098	0,211
KL4	0,461	0,315	0,656	0,222	0,154	0,241	0,219

KL5	0,282	0,222	0,709	0,241	0,117	0,266	0,170
KP1	0,751	0,194	0,404	0,341	0,202	0,163	0,259
KP2	0,874	0,384	0,503	0,436	0,214	0,220	0,308
KP3	0,809	0,321	0,415	0,309	0,342	0,149	0,335
KP4	0,730	0,286	0,413	0,283	0,356	0,171	0,328
KP5	0,786	0,395	0,461	0,333	0,244	0,247	0,362
KS1	0,275	0,080	0,098	0,543	0,232	0,055	0,190
KS10	0,292	0,183	0,265	0,504	0,142	0,116	0,279
KS2	0,208	0,185	0,265	0,673	0,091	0,120	0,210
KS3	0,363	0,241	0,342	0,732	0,312	0,162	0,227
KS4	0,276	0,275	0,271	0,693	0,167	0,315	0,192
KS5	0,194	0,124	0,236	0,442	0,193	0,208	0,181
KS6	0,072	0,187	0,271	0,395	0,144	0,190	0,194
KS7	0,321	0,299	0,394	0,681	0,240	0,373	0,344
KS8	0,263	0,281	0,128	0,688	0,103	0,165	0,303
KS9	0,288	0,341	0,289	0,693	0,209	0,315	0,360
NB1	0,336	0,256	0,414	0,338	0,927	0,156	0,358
NB2	0,214	0,222	0,414	0,192	0,863	0,107	0,344
NB3	0,268	0,263	0,297	0,256	0,865	0,150	0,380
NB4	0,365	0,233	0,175	0,267	0,846	0,045	0,375
PS1	0,160	0,315	0,221	0,202	0,184	0,689	0,238
PS2	0,107	0,237	0,215	0,281	0,119	0,763	0,292
PS3	0,264	0,211	0,246	0,282	0,114	0,778	0,420
PS4	0,273	0,307	0,337	0,289	0,102	0,821	0,419
PS5	0,218	0,311	0,182	0,298	0,067	0,833	0,444
PS6	0,074	0,282	0,196	0,280	-0,003	0,736	0,394
ST1	0,419	0,298	0,236	0,265	0,326	0,461	0,755
ST2	0,293	0,304	0,263	0,204	0,191	0,207	0,720
ST3	0,065	0,211	0,088	0,173	0,169	0,318	0,689
ST4	0,358	0,312	0,228	0,321	0,173	0,221	0,714
ST5	0,300	0,346	0,323	0,465	0,513	0,472	0,826

Selanjutnya, menurut perhitungan cross loading (discriminant validity) di atas pada Tabel 4.6, dapat disimpulkan semua variabel memiliki korelasi tertinggi pada dirinya sendiri dibandingkan dengan korelasi pada variabel lain. Dengan demikian, syarat validitas diskriminan pada kasus penelitian ini terpenuhi.



Gambar 4. 4. Hasil Diagram Batang Cronbach's Alpha



Gambar 4. 5. Hasil Diagram Batang Composite Reliability

Sementara, untuk skor **Cronbach Alpha** pada tabel 4.4 dan **Composite Reliability** pada tabel 4.5 yang mengukur reliabilitas model pengukuran didapatkan hasil yang bagus, yakni lebih dari *rule of thumb* 0,60 (Werts et al., 1974 dikutip dari Salisbury et al. 2002). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model pengukuran semua variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Setelah uji kualitas model pengukuran selesai dilakukan dan model pengukuran dinyatakan valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis dengan Bootstrapping.

4.5. Pengujian Hipotesis dengan Bootstrapping

Pengujian Hipotesis dengan Bootstrapping pada SmartPLS dapat dilakukan seperti tahap calculation sebelumnya. Yaitu dengan klik menu Calculate-Bootstrapping.

4.5.1. Path Coefficients

Rule of thumb dari terdukungnya suatu hipotesis penelitian adalah: (1) jika koefisien atau arah hubungan variabel (ditunjukkan oleh nilai original sample) sejalan dengan yang dihipotesiskan, dan (2) jika nilai t statistik lebih dari 1,64 (two-tailed) atau 1,96 (one-tailed) dan probability value (p-value) kurang dari 0,05 atau 5%.

Tabel 4. 7 Hasil Path Coefficients
Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Pengguna -> Nett Benefit	0,216	0,211	0,093	2,325	0,020
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0,193	0,204	0,090	2,145	0,032
Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem	0,237	0,250	0,112	2,123	0,034
Kualitas Informasi -> Struktur (Organisasi)	0,260	0,281	0,093	2,786	0,006
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0,411	0,421	0,122	3,377	0,001
Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem	0,135	0,121	0,175	0,768	0,443
Kualitas Layanan -> Struktur (Organisasi)	0,122	0,115	0,105	1,162	0,246
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0,182	0,182	0,103	1,767	0,078
Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem	0,205	0,222	0,143	1,431	0,153
Kualitas Sistem -> Struktur (Organisasi)	0,268	0,283	0,135	1,994	0,047

Penggunaan Sistem -> Nett Benefit	-0,106	-0,096	0,171	0,619	0,536
Struktur (Organisasi) -> Nett Benefit	0,380	0,381	0,140	2,714	0,007

Hasil yang diberikan pada Path Coefficients, hipotesis yang terdukung yang memenuhi rule of thumbs ditandai dengan warna kuning pada T-Statistics dan P-Value. Pada T-Statistics yang memenuhi memiliki nilai lebih dari 1.64 dan untuk P-Value memiliki nilai dibawah 0.05 atau dibawah 5%. Hipotesa yang memenuhi antara lain:

1. Kepuasan Pengguna -> Nett Benefit
2. Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna
3. Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem
4. Kualitas Informasi -> Struktur (Organisasi)
5. Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna
6. Kualitas Sistem -> Struktur (Organisasi)
7. Struktur (Organisasi) -> Nett Benefit

Dari hasil diatas juga dapat disimpulkan bahwa variabel pertama memiliki pengaruh yang positif pada variabel kedua.

4.6. Outer Model

Pada penelitian ini, dilakukan beberapa penilaian *outer model* antara lain *convergent validity*, *average variance extracted*, *composite reliability*, *discriminant validity*.

4.6.1. Convergent Validity

Convergent Validity dapat dilihat dari *Outer Loading* yang ada pada model tersebut. *Convergent Validity* adalah besarnya *loading factor* dari tiap konstruk yang ada (Ghozali, 2008). Pada pengujian pertama, dapat dilihat pada Tabel 4.5 hasil kalkulasi dari aplikasi SmartPLS menunjukkan bahwa masih ada *loading factor* yang memiliki nilai dibawah 0,70. Tetapi masih diatas 0.5 masih dianggap cukup namun *Loading factor* tersebut kurang optimal untuk digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas.

4.6.2. Validitas (Average Variance Extracted/AVE)

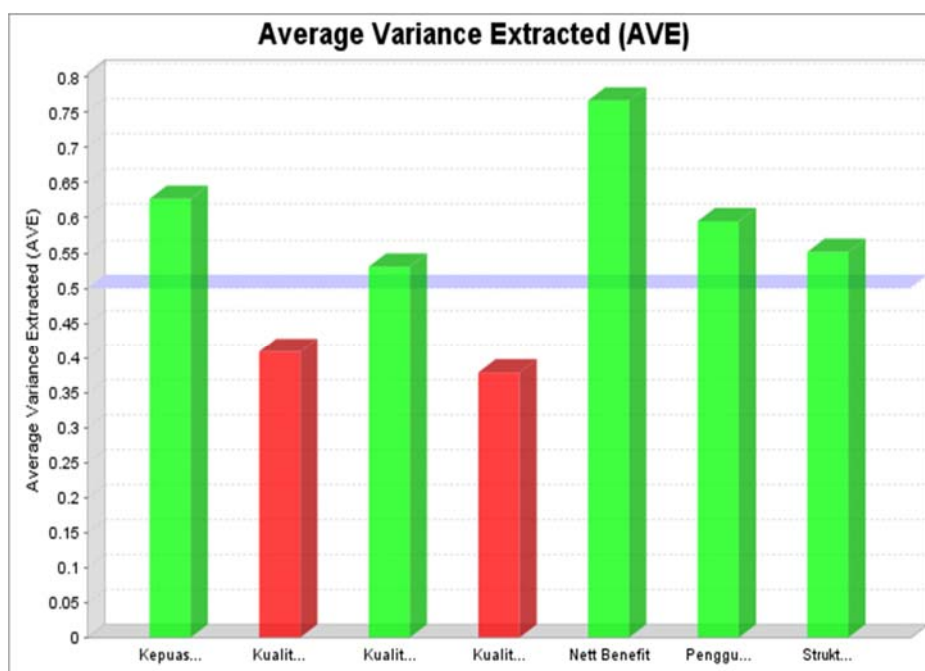
Nilai average variance extracted (AVE) tiap variabel laten adalah diatas 0,5. Menurut Ghozali (2008). Hal ini menyatakan bahwa model telah valid dan telah memenuhi syarat validitas. Formula untuk penghitungan AVE adalah:

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum_i \text{var}(\varepsilon_i)}$$

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pengguna	0.850	0.855	0.893	0.627
Kualitas Informasi	0.847	0.872	0.880	0.409
Kualitas Layanan	0.769	0.813	0.845	0.531
Kualitas Sistem	0.810	0.830	0.855	0.379
Nett Benefit	0.899	0.905	0.929	0.767
Penggunaan Sistem	0.863	0.867	0.898	0.595
Struktur (Organisasi)	0.804	0.864	0.860	0.552

Gambar 4. 6. Hasil Construct Reliability dan Validity

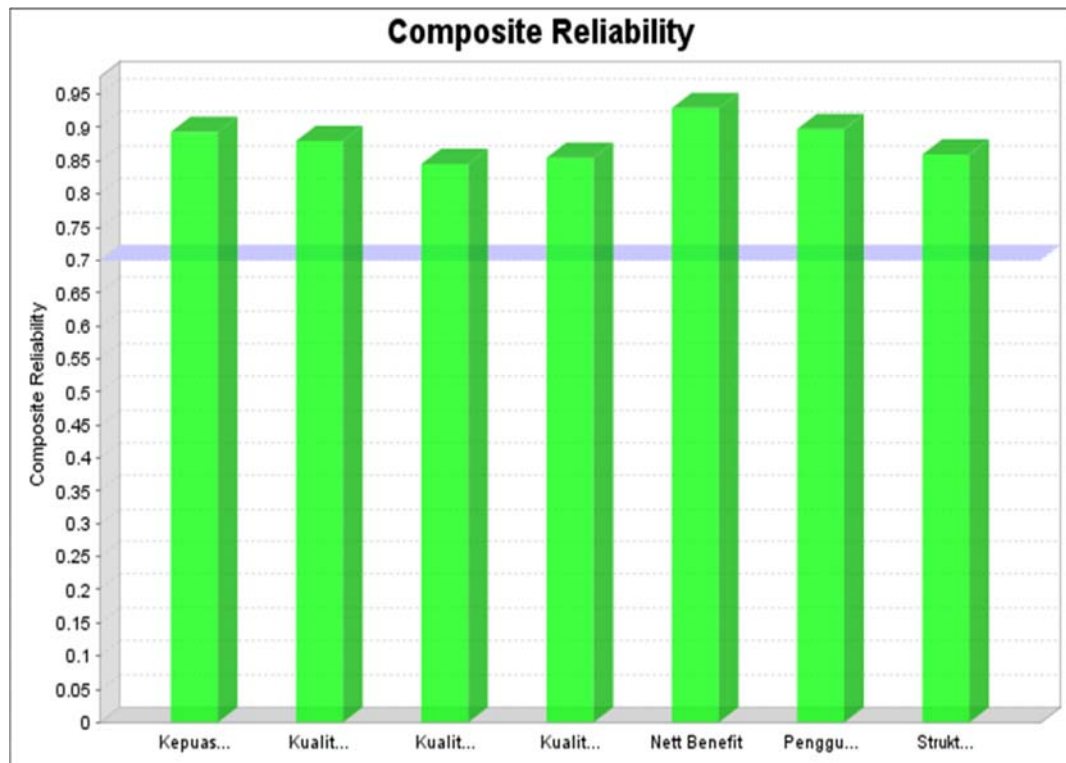


Gambar 4. 7. Diagram Batang AVE

Pada hasil AVE diatas terlihat pada gambar 4.6 terlihat bahwa terdapat beberapa warna merah yaitu pada variabel kualitas informasi dan kualitas sistem. Hal ini diperkuat pada ilustrasi diagram batang pada gambar 4.7 bahwa kedua variabel tersebut berada dibawah garis. Hal ini menunjukkan bahwa nilai ini menggambarkan validitas yang kurang konvergen variabel tersebut yang kurang memadai yang mempunyai arti bahwa variabel laten tersebut kurang mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikator – indikatornya dalam rata-rata.

4.6.3. Reliabilitas

Pada gambar 4.8 dapat dilihat nilai composite reliability tiap variabel laten adalah diatas 0,7. Menurut Ghazali (2008), hasil reliabilitas komposit akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika berada diatas 0,7. Hal ini menyatakan bahwa model telah reliable. Hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan model telah valid dan reliable, maka model dapat dilaporkan hasil penilaian modelnya (outer model).



Gambar 4. 8. Diagram Batang Composite Reliability

4.6.4. Discriminant Validity

Nilai dari Discriminant Validity dapat dilihat dari nilai Cross Loading dimana nilai korelasi indikator terhadap konstruknya harus lebih tinggi dari pada nilai korelasi indikator terhadap konstruk lainnya. Pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa indikator yang dimiliki oleh konstruk yang sama yang ditandai dengan warna kuning memiliki nilai yang paling tinggi jika dibandingkan dengan nilai lainnya.

Tabel 4. 8. Hasil Discriminant Validity
Fornell-Larcker Criterion

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Nett Benefit	Penggunaan Sistem	Struktur (Organisasi)
Kepuasan Pengguna	0,792						
Kualitas Informasi	0,406	0,639					
Kualitas Layanan	0,557	0,350	0,728				
Kualitas Sistem	0,431	0,377	0,428	0,615			
Nett Benefit	0,344	0,279	0,363	0,304	0,876		
Penggunaan Sistem	0,241	0,362	0,305	0,352	0,128	0,772	
Struktur (Organisasi)	0,404	0,404	0,328	0,419	0,417	0,477	0,743

4.7. Inner Model

Pada penelitian ini, pengujian model struktural antara lain *R-square*, dan *f-square*.

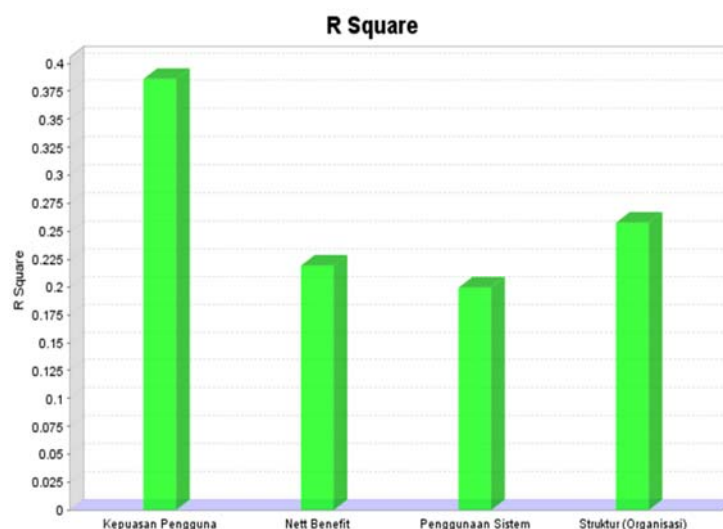
4.7.1. R-Square

Pengujian struktural model dimulai dengan melihat nilai R-square untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model structural. Nilai R-square sebesar 0,67 menunjukkan bobot yang kuat, nilai R-square 0,33 menunjukkan bobot yang sedang, dan nilai R-square 0,19 menunjukkan bobot yang lemah (Chin, 1998).

Pada penelitian ini variabel endogen hanya kepuasan pengguna. Hasil pengolahan data menggunakan smartPLS menunjukkan nilai *R-square* untuk variable endogen Nett Benefit adalah 0,22 yang berarti lebih kecil dari 0,33 dan lebih besar 0,19 dari nilai *R-square* menunjukkan bobot yang lemah. Variable endogen dijelaskan oleh variable eksogennya.

Tabel 4. 9. hasil R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0,386	0,362
Nett Benefit	0,220	0,189
Penggunaan Sistem	0,199	0,168
Struktur (Organisasi)	0,258	0,229



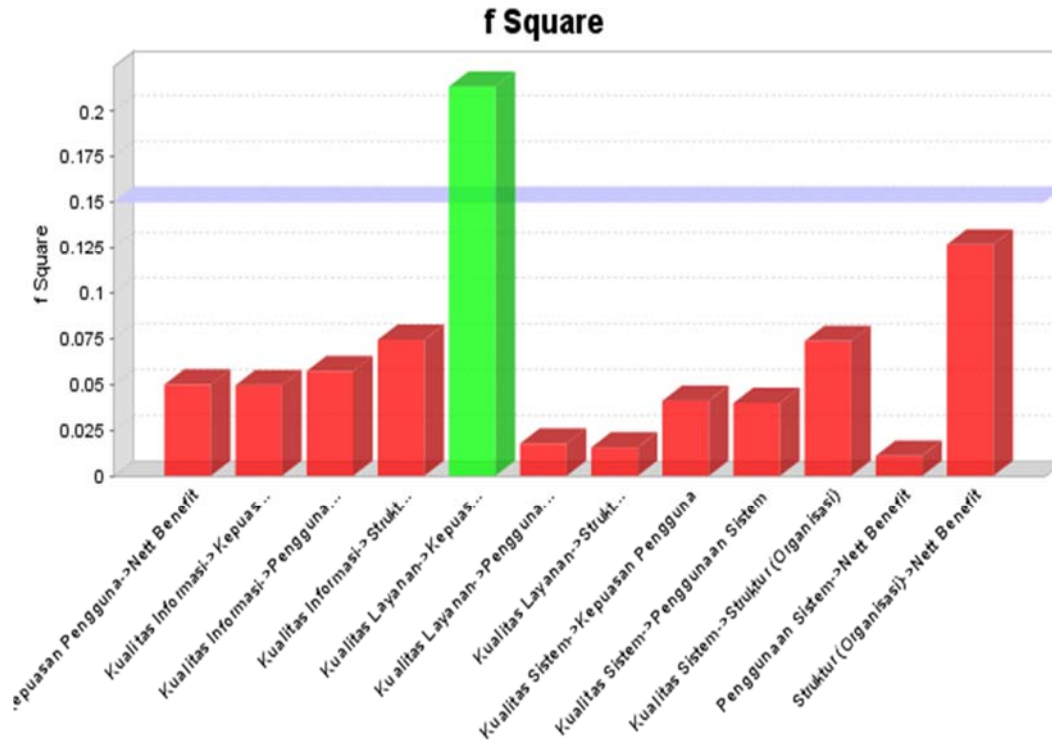
Gambar 4. 9. Hasil R Square

Berdasarkan nilai R-square pada tabel 4.9 dan diagram batang pada gambar 4.9 Nett Benefit sebesar 0,22 yang berarti variabilitas variable berdasarkan model Hot Fit yang dijelaskan oleh variabel dari aspek Human yaitu Penggunaan Sistem (PS) dan Kepuasan Pengguna(KP), Aspek Organization yaitu pada variabel Struktur Manajemen (ST), serta pada aspek Technology yaitu variabel Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), dan Kualitas Layanan (KL) sebesar 22%, sedangkan 88% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti pada model ini.

4.7.2. F Square

Ukuran pengaruh f-Square dibagi menjadi 3, dijelaskan oleh sarwono (2015) antara lain:

- Nilai f-Square sebesar 0,02 dikategorikan sebagai pengaruh lemah variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural.
- Nilai f-Square sebesar 0,15 dikategorikan sebagai pengaruh cukup variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural.
- Nilai f-Square sebesar 0,35 dikategorikan sebagai pengaruh kuat variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural.



Gambar 4. 10. Diagram Batang F Square

Pada diagram batang yang ditunjukkan pada gambar 4.10, terlihat bahwa variabel yang memenuhi batas cukup pada f-square hanya pada variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna yang berada diatas batas 0.15 yang menunjukkan pengaruh cukup variabel eksogen pada tatanan struktural.

4.8.Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan indikator t value dibandingkan dengan nilai t table. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t value lebih besar daripada t table, dan hipotesis dinyatakan ditolak apabila nilai t value lebih kecil daripada nilai t table. Nilai P Value juga dapat digunakan untuk menentukan uji hipotesis yaitu apabila nilai P Value lebih kecil dari nilai signifikansi (alpha) 0,05 maka hipotesis dinyatakan diterima, sedangkan apabila nilai P Value lebih besar dari nilai signifikansi (alpha) 0,05, maka hipotesis dinyatakan ditolak. Signifikansi pengaruh antara variabel laten dapat dilihat dari nilai koefisien

parameter (t statistic) dan nilai signifikansi t value. Hasil pengujian terhadap hipotesis yang diajukan ditunjukkan pada tabel 4.10.

Tabel 4. 10. Path Coefficients
Mean, STDEV, T-Values, P-Values

Hubungan Variabel	Hipotesis	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hasil
Kepuasan Pengguna -> Nett Benefit	H11	2,325	0,020	DITERIMA
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	H5	2,145	0,032	DITERIMA
Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem	H4	2,123	0,034	DITERIMA
Kualitas Informasi -> Struktur (Organisasi)	H6	2,786	0,006	DITERIMA
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	H8	3,377	0,001	DITERIMA
Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem	H7	0,768	0,443	DITOLAK
Kualitas Layanan -> Struktur (Organisasi)	H9	1,162	0,246	DITOLAK
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	H2	1,767	0,078	DITOLAK
Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem	H1	1,431	0,153	DITOLAK
Kualitas Sistem -> Struktur (Organisasi)	H3	1,994	0,047	DITERIMA
Penggunaan Sistem -> Nett Benefit	H10	0,619	0,536	DITOLAK
Struktur (Organisasi) -> Nett Benefit	H12	2,714	0,007	DITERIMA

Berdasarkan table 4.10 diketahui bahwa semua hipotesis yang diajukan pada penelitian ini diterima karena memiliki nilai t value lebih besar dari nilai t table. Dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesis terdapat 7 hipotesis yang diterima dan 5 hipotesis yang ditolak. Hipotesis yang diterima merupakan variabel yang memiliki pengaruh terhadap variabel lainnya, sedangkan kebalikannyapada hipotesis yang ditolak merupakan variabel yang tidak memiliki pengaruh pada variabel lain.

Hasil pengujian hipotesis H1 adalah ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Penggunaan Sistem dari segi Kualitas Sistem.

Hasil pengujian hipotesis H2 adalah ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna dari segi Kualitas Sistem.

Hasil pengujian hipotesis H3 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Struktur (Organisasi) dari segi Kualitas Sistem.

Hasil pengujian hipotesis H4 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Penggunaan Sistem dari segi Kualitas Informasi.

Hasil pengujian hipotesis H5 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna dari segi Kualitas Informasi.

Hasil pengujian hipotesis H6 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Struktur (Organisasi) dari segi Kualitas Informasi.

Hasil pengujian hipotesis H7 adalah ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Penggunaan Sistem dari segi Kualitas Layanan.

Hasil pengujian hipotesis H8 adalah ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna dari segi Kualitas Layanan.

Hasil pengujian hipotesis H9 adalah ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Struktur (Organisasi) dari segi Kualitas Layanan.

Hasil pengujian hipotesis H10 adalah ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Nett Benefit dari segi Penggunaan Sistem

Hasil pengujian hipotesis H11 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Nett Benefit dari segi Kepuasan Pengguna.

Hasil pengujian hipotesis H12 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Nett Benefit dari segi Struktur (Organisasi)

Adapun tingkat faktor-faktor dari yang paling berpengaruh hingga kurang berpengaruh adalah Kualitas Layanan > Kualitas Informasi > Struktur (Organisasi) > Kepuasan Pengguna > Kualitas Sistem > Penggunaan Sistem.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian yang diperoleh.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel yang mewakili HOT-Fit pada penelitian ini yaitu pada aspek Human (Manusia) yang terdiri dari variabel: Penggunaan Sistem (PS) dan Kepuasan Pengguna (KP), aspek Organization (Struktur Organisasi), dan aspek Technology (Teknologi) yang terdiri dari variabel: Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), dan Kualitas Layanan (KL). Kebutuhan Proses Pelayanan yang telah diterapkan pada aplikasi PBB Online berdasarkan data yang diperoleh dari kuisioner yang diberikan yang dibuat berdasarkan permodelan HOT-Fit dan telah dilakukan serangkaian pengujian pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Aplikasi PBB Online belum sesuai dengan kebutuhan karena belum memenuhi kebutuhan proses pelayanan PBB di BPKPD Pemkot Surabaya.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, tingkat pengaruh pada faktor-faktor tersebut berasal dari nilai T-Statistics yang didapatkan dari hasil uji Path Coefisien berdasarkan yang paling berpengaruh hingga yang kurang berpengaruh adalah Kualitas Layanan (Aspek Technology) > Kualitas Informasi (Aspek Technology) > Struktur (Aspek Organisasi) > Kepuasan Pengguna (Aspek Human) > Kualitas Sistem (Aspek Technology) > Penggunaan Sistem (Aspek Human). Sehingga faktor yang paling berpengaruh berdasarkan permodelan HOT-Fit tersebut yaitu faktor Kualitas Layanan (Aspek Technology) dapat diprioritaskan untuk menjadi fokus utama pengembangan aplikasi agar sesuai dengan kebutuhan proses pelayanan di BPKPD Pemkot Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diberikan saran untuk penelitian selanjutnya dan saran untuk perusahaan.

5.2.1. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah berdasarkan hasil evaluasi pada aplikasi PBB Online dengan menggunakan HOT-Fit Model diketahui faktor-faktor yang paling berpengaruh pada aplikasi PBB Online. Variabel dari aspek Teknologi dari permodelan HOT-Fit menjadi faktor yang paling berpengaruh dan dapat dilakukan prioritas kepentingan faktor dan menjadi fokus utama dalam pengembangan aplikasi dan evaluasi berikutnya pada PBB Online sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan proses pelayanan yang berlangsung di BPKPD Pemkot Surabaya. Variabel pada HOT-Fit Model dapat ditambahkan atau dilakukan evaluasi dengan model evaluasi Fitness Function lainnya sehingga dapat diketahui aspek dan variabel lainnya yang belum terpenuhi.

5.2.2. Saran untuk Perusahaan

Saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian untuk perusahaan adalah Pada penelitian ini telah didapatkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kebutuhan proses pelayanan PBB dengan Aplikasi PBB Online sehingga BPKPD Pemkot Surabaya selaku dinas yang bertanggung jawab dalam pelayanan PBB dapat terus berupaya melakukan perbaikan dan pengembangan pada aspek Teknologi berdasarkan HOT-Fit Model terutama pada faktor Kualitas Layanan serta Kualitas Informasi.

Berdasarkan Interpretasi hubungan nilai rata-rata dengan loading factor dilakukan dengan pendekatan interpretasi dalam performance importance analysis (PIA). Pada PIA dilakukan dengan memetakan tingkat hubungan (importance) dan kepuasan atau kinerja (performance) (Mulin dan Betsy 1987) seperti pada Gambar 5.1:



Gambar 5.1 Performance Importance Analysis (PIA).

Berdasarkan Performance Importance Analysis (PIA) pembagian Kuadran berdasarkan perbandingan nilai rata-rata dan Outer Loading dapat ditentukan seperti yang ditunjukkan pada tabel 5.1. Untuk dapat mengetahui indikator yang perlu ditingkatkan dan menjadi fokus pada pengembangan sistem maka dapat dicari indikator dari faktor Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi yang berada pada Kuadran IV.

Tabel 5. 1. Tabel Kuadran Outer Loading dibanding nilai rata-rata

Nilai Rata-rata	Nilai <i>Outerloading</i>	
	Kuadran II : Outer Loading rendah, nilai rata-rata tinggi Status : <i>possible overskill</i>	Kuadran I : Outer Loading tinggi, nilai rata-rata tinggi Status : <i>keep up the good work</i>
	Kuadran III : Outer Loading rendah, nilai rata-rata rendah Status : <i>low priority</i>	Kuadran IV : Outer Loading tinggi, nilai rata-rata rendah Status : <i>concentrate here</i>

Pada Faktor Kualitas Layanan nilai rata-rata dari indikator yang diberikan dibandingkan dengan hasil penghitungan Outer loading seperti yang terlihat pada tabel 5.2 dibawah ini.

Tabel 5.2. Tabel Nilai Rata-Rata dan Outer Loading pada Faktor Kualitas Layanan

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5
Average	3,84	3,69	4,11	3,69	3,65
Outer Loading	0,89	0,82	0,51	0,66	0,71

Untuk mencari indikator yang berada pada kuadran IV maka dapat dicari indikator yang memiliki Outer Loading dengan nilai tinggi tetapi memiliki nilai rata-rata yang cukup rendah. Pada tabel 5.2 dapat dilihat bahwa pada Faktor Kualitas Layanan yang memiliki Outer Loading cukup tinggi ditandai dengan warna hijau adalah pada indikator KL1 (Technical Support) serta KL2 (Responsiveness).

Sehingga berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pada Faktor Kualitas Layanan (Aspek Teknologi) BPKPD Pemkot Surabaya dapat berkonsentrasi dalam meningkatkan Indikator Technical Support serta Responsiveness dari aplikasi PBB Online. Untuk meningkatkan Technical Support dapat dilakukan dengan cara menambahkan jumlah petugas IT Support yang bekerja pada backoffice PBB Online sehingga jika terjadi masalah dapat ditangani dengan lebih cepat. Pada Indikator Responsiveness memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah sehingga dapat menjadi prioritas utama. Nilai indikator responsiveness dapat ditingkatkan dengan mengevaluasi faktor-faktor yang menghambat daya tanggap dari aplikasi PBB Online dari sisi programmer dan memberikan edukasi pada petugas admin yang melakukan pemrosesan berkas agar dapat memberikan pelayanan lebih tanggap untuk memproses berkas agar nilai responsiveness aplikasi dapat meningkat.

Tabel 5.3 Tabel Nilai Rata-Rata dan Outer Loading pada Faktor Kualitas Informasi

	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6	KI7	KI8	KI9	KI10	KI11
Average	3,90	3,53	3,79	3,81	3,94	3,80	3,70	3,79	4,10	3,83	3,53
Outer Loading	0,78	0,45	0,44	0,68	0,68	0,76	0,48	0,76	0,70	0,63	0,52

Pada Faktor Kualitas Informasi hasil perbandingan dari nilai rata-rata dibandingkan dengan nilai Outer Loading terlihat dari gambar 5.3. Indikator yang memiliki Outer Loading tinggi ditandai dengan warna hijau terdapat pada KI1, KI6, dan

KI8. Dari 3 indikator dengan outer loading tertinggi tersebut yang memiliki nilai rata-rata lebih rendah adalah KI6 dan KI8.

KI6 (Mudah dipahami) menjadi indikator yang perlu ditingkatkan berdasarkan penelitian ini. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengembangkan program yang lebih sederhana sehingga lebih mudah dimengerti oleh pengguna serta menambahkan petunjuk penggunaan serta FAQ yang dapat menjadi pedoman pengguna agar lebih mudah memahami aplikasi tersebut.

KI8 (Accuracy) merupakan indikator yang sangat penting, mengingat hasil akhir aplikasi ini akan menampilkan data yang diajukan oleh pengguna. Sehingga dalam meningkatkan akurasi data yang diberikan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan organisasi dari sistem basis data serta mengevaluasi proses pemasukan permohonan untuk dapat memberikan keluaran yang sesuai dengan permohonan yang diajukan.

Perbaikan dari Indikator Faktor dari aspek Teknologi berdasarkan permodelan HOT-Fit pada Aplikasi PBB Online dapat menjadi masukan perbaikan dan pengembangan aplikasi tersebut sehingga kegunaan dan kemudahan yang ditawarkan dengan aplikasi PBB Online dapat semakin dirasakan oleh Wajib Pajak PBB di Kota Surabaya.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Nurmantu, Pengantar Perpajakan, Jakarta: Jakarta Granit, 2005.
- [2] Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, "Pengalihan PBB Perdesaan dan Perkotaan," 5 Desember 2012. [Online]. Available: <http://www.pajak.go.id/content/pengalihan-pbb-perdesaan-dan-perkotaan>. [Accessed 5 Januari 2018].
- [3] L. Erlirianto, A. Ali and A. Herdiyanti, "The Implementation of the Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit) Framework to Evaluate the Electronic Medical Record (EMR) System in a Hospital," in *Procedia Computer Science* 72, 2015.
- [4] R. Kodarisman and E. Nugroho, "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor," *JNTETI*, Vols. Vol. 2, No. 2, pp. 24-32, 2013.
- [5] S. Erimalata, "Pendekatan HOT-Fit Framework dalam Generalized Structural Component Analysis pada Sistem Informasi Manajemen Barang Milik Daerah: Sebuah Pengujian Efek Resiprokal," *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, Vols. Vol. 17, No. 2,, pp. 141-157, 2016.
- [6] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung: CV. ALFABETA, 2009.
- [7] F. Tjiptono, Manajemen Jasa, Yogyakarta: ANDI Offset, 2004.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN

Sampel Hasil Survey Responden



DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
2018

Dengan Hormat,

Saya Dhika Wahyu Octaviani dari departemen manajemen teknologi sedang melakukan penelitian untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata Dua (S2). Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap aplikasi PBB Online BPKPD Pemerintah Kota Surabaya yang hasilnya digunakan untuk memberikan evaluasi pada aplikasi PBB Online BPKPD Pemkot Surabaya. Sehubungan dengan hal tersebut saya mohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner dibawah ini sesuai dengan kondisi sebenarnya. Jawaban yang telah diterima akan dijaga kerahasiaannya. Atas kerjasama Saudara, saya ucapkan terimakasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : *Elsa*
Bagian Pekerjaan : *PBB & BPHTB*
No. Telp/HP : *085731313617*

II. DAFTAR PERNYATAAN

PETUNJUK :

Untuk pernyataan berikut, dimohon saudara/saudari berkenan memberi jawaban sesuai dengan keadaan yang dirasakan selama penggunaan aplikasi PBB Online BPKPD Pemerintah Kota Surabaya berlangsung, dengan cara memberikan tanda (✓) pada salah satu nomor berdasarkan prioritas atau tingkat kepuasan terhadap aplikasi PBB Online BPKPD Pemerintah Kota Surabaya. Dimana tingkat kepuasan dikategorikan sebagai berikut :

1=Sangat tidak setuju 2=Tidak setuju 3=Ragu-ragu 4=Setuju 5=Sangat setuju

A. Kualitas Sistem

Pernyataan berikut digunakan untuk mengetahui kualitas atau performa dari sistem aplikasi PBB Online.

Pernyataan	Skala Penilaian				
	1	2	3	4	5
Aplikasi PBB Online BPKPD Pemerintah Kota Surabaya mudah untuk digunakan.				✓	
Tidak terdapat kesulitan dalam memahami cara menggunakan aplikasi PBB Online BPKPD Pemerintah Kota Surabaya.				✓	
Aplikasi merespon dengan baik saat digunakan dan tidak terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi.			✓		
Aplikasi PBB Online BPKPD Pemerintah Kota Surabaya cukup luwes untuk menangani suatu macam operasi.			✓		
Jenis pelayanan yang terdapat dalam aplikasi PBB Online					



**DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
2018**

BPKPD Pemerintah Kota Surabaya sudah cukup lengkap.				✓	
Aplikasi PBB Online BPKPD Pemerintah Kota Surabaya dapat memberikan keamanan data bagi penggunanya				✓	
Aplikasi PBB Online memudahkan pengguna (wajib pajak) dalam melakukan pengajuan Pelayanan PBB.				✓	
Aplikasi PBB Online memberikan data yang benar dan sesuai dengan permohonan yang diajukan				✓	
Aplikasi PBB Online memberikan data terbaru dan sesuai dengan permohonan yang diajukan				✓	
Pengajuan Pelayanan PBB lebih mudah dilakukan melalui aplikasi PBB Online dibandingkan dengan cara konvensional.			✓		

B. Kualitas Informasi

Pernyataan berikut digunakan untuk mengetahui kualitas informasi yang di berikan oleh aplikasi PBB Online.

Pernyataan	Skala Penilaian				
	1	2	3	4	5
Aplikasi PBB Online memberikan data sesuai dengan kepentingan wajib pajak.				✓	
Aplikasi PBB Online memberikan data sesuai dengan alokasi waktu yang dijanjikan pada wajib pajak.				✓	
Aplikasi PBB Online dapat memberikan data yang lengkap.				✓	
Aplikasi PBB Online dapat menjalankan fungsi yang dijanjikan.				✓	
Aplikasi PBB Online dapat memberikan hasil sesuai dengan pengajuan wajib pajak.				✓	
Aplikasi PBB Online BPKPD Pemerintah Kota Surabaya mudah untuk digunakan.			✓		
Aplikasi PBB Online memiliki format yang sesuai untuk pengajuan dan mudah digunakan.			✓		
Aplikasi PBB Online memberikan data yang benar dan sesuai dengan permohonan yang diajukan				✓	
Aplikasi PBB Online mempercepat waktu yang dibutuhkan dalam pengajuan dan hasil yang lebih ringkas.			✓		



**DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
2018**

Aplikasi PBB Online dapat memberikan data yang terpercaya dan dapat diandalkan.				✓	
Pengisian data pada Aplikasi PBB Online mudah dan tidak membingungkan			✓		

C. Kualitas Layanan

Pernyataan berikut digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari sistem PBB Online yang di peroleh pengguna.

Pernyataan	Skala Penilaian				
	1	2	3	4	5
Aplikasi PBB Online memiliki Tim IT yang kompeten saat terjadi masalah pada aplikasi.			✓		
Aplikasi PBB Online memberikan proses pengajuan yang cepat dan memiliki Customer Service yang tanggap			✓		
Data yang diberikan oleh Aplikasi PBB Online merupakan data yang resmi dikeluarkan oleh BPKPD Surabaya				✓	
Aplikasi PBB Online mengerti kebutuhan dan keinginan penggunanya				✓	
Masalah yang diajukan pada CS Aplikasi PBB Online ditanggapi dan diproses dengan cepat			✓		

D. Penggunaan Sistem

Pernyataan berikut digunakan sebagai media untuk mengetahui penggunaan sistem

Pernyataan	Skala Penilaian				
	1	2	3	4	5
Pengguna Aplikasi PBB Online mengetahui dengan jelas tujuan penggunaan aplikasi tersebut			✓		
Pengguna Aplikasi PBB Online dapat menyikapi penggunaan aplikasi tersebut dengan baik				✓	
Pengguna Aplikasi PBB Online memiliki ekspektasi yang baik pada aplikasi tersebut.				✓	
Pengguna Aplikasi PBB Online mengerti bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut.			✓		
Pengguna Aplikasi PBB Online dapat menerima dengan baik proses pengajuan lewat aplikasi tersebut				✓	
Pengguna Aplikasi PBB Online dan petugas yang menjalankan aplikasi tersebut mendapatkan sosialisasi/petunjuk penggunaan.				✓	



**DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
2018**

E. Kepuasan Pengguna

Pernyataan dibawah ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi PBB Online

Pernyataan	Skala Penilaian				
	1	2	3	4	5
Aplikasi PBB Online memberikan manfaat pada pemohon dalam proses pengajuan				✓	
Aplikasi PBB Online memberikan kepuasan pemohon dalam proses pengajuan			✓		
Aplikasi PBB Online memberikan fungsi yang sesuai dalam proses pengajuan				✓	
Petugas dan Pemohon Aplikasi PBB Online menikmati Penggunaan Sistem				✓	
Aplikasi PBB Online memberikan kepuasan pemohonnya.			✓		

F. Struktur

Pernyataan dibawah ini digunakan untuk mengetahui dukungan structural.

Pernyataan	Skala Penilaian				
	1	2	3	4	5
Pengembangan Aplikasi PBB Online mendapatkan Dukungan Manajemen				✓	
Pengembangan Aplikasi PBB Online memiliki Strategi untuk terus menyempurnakan sistem				✓	
Petugas dan Pengguna Aplikasi PBB Online diberikan Pelatihan/Sosialisasi/Tutorial Penggunaan				✓	
Pengembangan Aplikasi PBB Online memiliki perencanaan untuk terus menyempurnakan sistem				✓	
Proses Komunikasi dalam Pengembangan Aplikasi PBB Online berjalan dengan baik				✓	



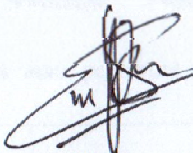
**DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
2018**

G. *Nett Benefit*

Pernyataan dibawah ini digunakan untuk mengetahui keuntungan penggunaan secara keseluruhan.

Pernyataan	Skala Penilaian				
	1	2	3	4	5
Aplikasi PBB Online dapat bekerja secara Efektif				✓	
Aplikasi PBB Online dapat bekerja secara Efisien				✓	
Petugas dan Pengguna Aplikasi PBB Online dapat merasakan Keuntungan Langsung				✓	
Aplikasi PBB Online membuat Peningkatan Kinerja BPKPD Surabaya dalam proses Pelayanan PBB				✓	

Surabaya, 22 / 06 / 2018


ELSA
Responden

()

Terimakasih atas waktu yang telah diluangkan untuk pengisian kuesioner ini.

Rekapitulasi Survey pada SmartPLS

K S 1	K S 2	K S 3	K S 4	K S 5	K S 6	K S 7	K S 8	K S 9	K S 10	K I 1	K I 2	K I 3	K I 4	K I 5	K I 6	K I 7	K I 8	K I 9	K I 10	K I 11	K L 1	K L 2	K L 3	K L 4	K L 5	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	P S 5	P S 6	K P 1	K P 2	K P 3	K P 4	K P 5	S T 1	S T 2	S T 3	S T 4	S T 5	N B 1	N B 2	N B 3	N B 4				
	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4		
	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3		
	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4			
	4	4	3	3	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5			
	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5			
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5		
	4	4	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	3	3
	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	1	
	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	3	3	4	2	3	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5		
	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4		
	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5		
	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4		
	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	
5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	
5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	
4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5		
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5
4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
4	4	3	3	4	3	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3				
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5			
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	2	3	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5			
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	2	3	3		
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4			
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	1
4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4		
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5		
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4			
5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4		
5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4		
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		

4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5			
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1
5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	2	3	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	5	2	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5

BIOGRAFI PENULIS



Dhika Wahyu Octaviani. Lahir di Surabaya pada 3 Oktober 1991. Merupakan anak Pertama dari tiga bersaudara. Penulis menempuh pendidikan formal dari tahun 1998-2004 di SD Negeri Kalisari II Surabaya, 2004-2007 di SMP Negeri 6 Surabaya, dan 2007-2010 di SMA Negeri 5 Surabaya. Tahun 2010 penulis melanjutkan jenjang pendidikan S1 di jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Setelah itu penulis bekerja di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan yang kini berganti nama menjadi Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah - Pemerintah Kota Surabaya sebagai Tenaga Teknis bidang Monitoring dan Kontrol IT. Kemudian pada tahun 2016 penulis memutuskan untuk melanjutkan studi S2 di Program Manajemen Teknologi Informasi yang berada dalam Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Email : o.dhika10@gmail.com

(Halaman ini sengaja dikosongkan)